



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

APETIT SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

Relatório

Comunicação de Progresso – COP

2020



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

DETALHES DA COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

Nome da Empresa Signatária

Apetit Serviços de Alimentação Ltda.

País

Brasil

Setor

Alimentação

Período de Relato

Outubro de 2019 a outubro de 2020

Contato

Matriz – Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710 Jd. Presidente
CEP: 86061-335
Londrina – PR
Telefone: (43) 3374-7300

Link relevante

www.apetit.com.br

www.facebook.com/apetit.br



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

RENOVANDO O COMPROMISSO – CARTA DA PRESIDENTE

Londrina, 5 de outubro de 2020

Ban Ki-moon
Secretário Geral
Nações Unidas
New York, NY, 10017
USA

Sr. Secretário-Geral,

A Apetit Serviços de Alimentação, mais uma vez reafirma o propósito de continuar apoiando os Dez Princípios do Pacto Global, relacionados aos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção ao Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas.

Expressamos, por meio desta comunicação, o intuito de continuar apoiando e difundindo tais princípios dentro de nossa esfera de influência. Comprometemo-nos a continuar fazendo do Pacto Global e seus princípios parte da estratégia, cultura e operações diárias de nossa organização, empreendendo esforços para divulgar publicamente este compromisso junto aos nossos funcionários, parceiros, clientes e público em geral, além do engajamento em projetos de colaboração que promovam o avanço, em particular, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio das Nações Unidas.

Reconhecemos que um requisito fundamental para a participação no Pacto Global é a apresentação de uma Comunicação de Progresso (COP), que descreva nossos esforços na implantação dos Dez Princípios. Por apoiar a prestação de contas e a transparência das informações, encaminhamos nosso Relatório de Comunicação de Progresso referente ao período compreendido entre outubro de 2019 e outubro de 2020.

Atenciosamente,

Marcia Mocelin Manfrin
Presidente da Apetit Serviços de Alimentação

PACTO GLOBAL E SEUS PRINCÍPIOS



O Pacto Global é uma iniciativa voluntária que fornece orientações para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania empresarial como padrão de gestão, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.

É composto por dez princípios que devem ser seguidos e propagados pelas empresas que, como a Apetit Serviços de Alimentação, são signatárias do Pacto Global. Tais princípios correspondem à diretrizes nas áreas dos Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

A seguir, apresentaremos a Comunicação de Progresso da Apetit Serviços de Alimentação, com a descrição das ações práticas e políticas implementadas no período referente à data de aceitação da empresa no Pacto Global até o presente momento, com o objetivo de seguir as diretrizes do Pacto Global e seus Princípios.

ÁREA TEMÁTICA - DIREITOS HUMANOS



A Apetit Serviços de Alimentação respeita e apoia os direitos humanos em todas as ações realizadas em suas diversas esferas de atuação, não participando de qualquer forma de violação destes direitos.

Os valores éticos da Apetit orientam as políticas da empresa, que respeitam os artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, como o “*direito à liberdade de pensamento, consciência e religião*” e o “*direito à liberdade de opinião e expressão*”, sem “*distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição*”.

Tais preceitos estão contemplados em nosso **Código de Ética**: “Repudiamos toda e qualquer forma de preconceito, discriminação e assédio. Assumimos o compromisso de apurar e enfrentar situações de inequidade, humilhação, exposição ao ridículo, intimidação, hostilidade e constrangimento, em consequência de cor, raça, sexo, origem étnica, língua, idade, condição econômica, nacionalidade, naturalidade, condição física, mental ou psíquica, parentesco, religião, orientação sexual, ideologia sindical ou posicionamento



político.”. (Guia da Cultura Apetit, Código de Ética – Relação com Colaboradores, p.56).

Graças aos princípios morais e éticos da empresa, a Apetit Serviços de Alimentação tem como cultura não estabelecer vínculos ou qualquer tipo de negociação com clientes, parceiros ou instituições que sabidamente violem os direitos humanos. Além do Guia da Cultura, o Código de Ética está presente em todos os nossos restaurantes em forma de adesivo, para que todos tenham acesso e possam consultá-lo sempre que houver necessidade.

Dispomos também de uma **Ficha de Inscrição Cadastral** de novos fornecedores, com inclusão de informações do Cadastro Preliminar, na qual fica exposta a parte de nosso Código de Ética que versa sobre a nossa Relação com Fornecedores. O fornecedor se compromete com a Apetit, a cumprir todos os artigos do nosso Código de Ética para que a sua empresa possa vir a ser homologada.

O Código de Ética da Apetit também está disponível em nosso site, no endereço: <http://www.apetit.com.br/etica>.

Mostrando sua preocupação com os direitos humanos, a Apetit busca formas concretas de propagar seus princípios junto aos colaboradores. Para isso, todos os funcionários passam pelo processo de aculturação através do Programa de Integração Apetit, onde recebem o **Guia de Cultura Apetit** e entram em contato com a **Missão, Visão e Valores** da empresa, que vão de acordo com os direitos humanos, conforme consta abaixo.

Guia da Cultura Apetit – Missão, Visão e Valores – p.8-23.

Nossa Visão – O que queremos ser:

Sermos A referência nacional em soluções de alimentação corporativa.

Como nos tornamos A referência em soluções de alimentação corporativa?



Buscando a Excelência em nossos serviços – devemos manter uma dedicação intensa à qualidade de nossos serviços.

Ouvindo Nossos Clientes – devemos entender as necessidades dos nossos Clientes e ajudá-los na obtenção de sucesso.

Trabalhando em Equipe – somos uma só Apetit, uma empresa unida por um comprometimento conjunto com os mais altos padrões de qualidade.

Comprometimento com a Segurança, com nossos colaboradores, Clientes e com o meio ambiente – sabemos que, mantendo o foco na oferta de soluções seguras e sustentáveis, podemos ser lucrativos, servindo melhor nosso planeta e seus habitantes.

Praticando a integridade – praticamos a integridade sempre que assumimos responsabilidades e entregamos resultados.

Com essas ações esperamos manter um ambiente de trabalho do qual todos continuem a ter orgulho, uma empresa respeitada e admirada por todos e assim nos tornarmos A referência nacional em soluções de alimentação corporativa.

Nossa Missão – Porque existimos:

Oferecer as melhores soluções em alimentação, criando vínculos fortes e duradouros, mantendo nossa empresa saudável e competitiva.

Como podemos garantir as melhores soluções em serviços de alimentação?

Qualidade Excepcional – nossos Clientes esperam que a qualidade esteja presente em todos os aspectos do restaurante. É essencial prepararmos refeições de qualidade, saborosas e bem apresentáveis.

Simpatia – quando os Clientes começam a chegar ao restaurante, devemos tratá-los com muita cordialidade e respeito. Devemos fornecer um ambiente excepcional para que desfrutem de uma refeição saborosa.

Ambiente aconchegante – quando os Clientes entrarem no restaurante, eles devem se sentir como se estivessem em um lugar especial e confortável. Por isso, mantemos o restaurante impecável.



Higiene – devemos manter o restaurante sempre limpo. Os alimentos devem ser manipulados com segurança. Bandejas, pratos e utensílios devem estar sempre bem higienizados.

Treinamentos e aperfeiçoamentos – devemos realizar os diversos cursos que a Apetit oferece para podermos nos atualizar e assim oferecer as melhores soluções em serviços de alimentação.

Elogios, Sugestões e Críticas – devemos sempre estar atentos aos resultados alcançados em nossos indicadores de qualidade do SAC – Sempre Atento ao Cliente (Pesquisa de Opinião, Avaliação Mensal e Livro de Sugestões). Ao interpretar as situações e achar as melhores soluções estamos contribuindo com o nosso sucesso e com o sucesso da Apetit.

Nossos Valores – Em que acreditamos:

Nossas relações com os diversos públicos devem ser pautadas em nossos valores. Todos nós devemos conhecê-los e vivenciá-los no dia a dia.

FOCO EM RESULTADOS; PARCERIAS FORTES; LIDERANÇA E GESTÃO DE PESSOAS; COMPETÊNCIA PROFISSIONAL; TRANSPARÊNCIA; RESPEITO PELAS PESSOAS; SUSTENTABILIDADE.

Foco em Resultados

Ter resultado é ter retorno de nossos investimentos e, como consequência, gerar lucros. O lucro é a principal medida de desempenho de uma empresa, embora não seja a única.

Fazemos as coisas acontecerem!

- Cada unidade ou departamento da empresa é responsável por um conjunto de atividades específicas que visam criar valor para seu Cliente e produzir os resultados esperados.
- Comprometa-se com suas responsabilidades. Termine tudo o que começou, cumpra os seus prazos e tudo que dependa de você.



- Nosso desafio é atingir resultados, ter coragem para propor e assumir metas ousadas que aumentem a lucratividade da empresa.
- Identifique possíveis problemas antes deles aparecerem e resolva-os com agilidade, sempre de acordo com as normas.
- Tenha cuidado na utilização de utensílios, equipamentos, uniformes e EPIs.
- Qualquer que seja a atividade desenvolvida por um colaborador da Apetit, este deverá produzir benefícios e resultados.
- Aja como dono do negócio, traga inovações, busque alternativas e novas formas de atuação para superação dos resultados.
- Comprometa-se com as metas da sua área. Dê o máximo do seu potencial para superar resultados.
- O seu crescimento está diretamente relacionado ao crescimento da empresa.
- A qualidade é uma responsabilidade de cada colaborador. Temos que fornecer serviços de boa qualidade e nos atentarmos para os custos.
- Evite o desperdício de insumos, materiais de limpeza, papel, água, energia elétrica etc.
- Cumpra com orçamento de sua unidade ou departamento.
- Mantenha o local de trabalho e equipamentos sempre limpos e em perfeitas condições de uso.

Parcerias fortes

Fidelizar nossos Clientes significa torná-los fiéis e leais a nossa empresa. Esse é o objetivo da Apetit. Para isso, devemos conhecer e satisfazer todas as necessidades de nossos Clientes e mais, precisamos encantá-los todos os dias!

Os Clientes são o maior patrimônio da Apetit!

- Quando falamos de Clientes estamos nos referindo a todos os colaboradores da empresa contratante e não somente do nosso contato.
- Ouça os Clientes com atenção! Concentre-se no que estão dizendo, para que seja capaz de descobrir e entender quais são as suas reais necessidades.



- O Cliente vem em primeiro lugar, sendo o centro de nossa inspiração. Demonstre entusiasmo ao atendê-lo. Seja parceiro, entregue o serviço com segurança e alta qualidade.
- O contrato firmado com o Cliente deve ser compreendido e praticado por todos os colaboradores da Unidade.
- Crie e mantenha um vínculo afetivo com os Clientes.
- Demonstre interesse em relação ao que os Clientes estão procurando. Agindo assim, saberá apresentar soluções adequadas e suas sugestões poderão ser aceitas com mais facilidade.
- Valorizamos a capacidade de cada um para solucionar problemas. Seja um solucionador de problemas e os Clientes virarão seus fãs. Para isso, descubra o que está acontecendo, determine o que precisa ser feito e faça.
- Se não estiver ao seu alcance solucionar o problema, encaminhe para quem for responsável e acompanhe de perto a resolução deste.
- Facilite o acesso dos Clientes às Sugestões, Elogios e Críticas. Trate essas informações com muita seriedade e dê retorno a todas elas.
- Nunca estamos ocupados demais para atender nosso Cliente.
- O lucro de cada unidade é diretamente proporcional ao nível de satisfação dos nossos Clientes.
- Agimos com rapidez e eficiência para resolver os problemas, pois nosso Cliente não espera.
- Devemos passar para o Cliente conforto e tranquilidade. Deixe claro ao Cliente que ele pode contar conosco sempre que precisar.

Liderança e Gestão de Pessoas

Liderar é muito mais do que determinar o que fazer, é compartilhar conhecimento, desenvolver talentos, inspirar, executar e principalmente, mostrar como se faz.

Lidere pelo exemplo!

- Mostrar como se faz e fazer junto torna o líder, parte da equipe.
- O líder de cada Unidade deve garantir a capacitação de sua equipe e o cumprimento dos processos que asseguram a segurança alimentar.



- Quando o líder acompanha todo o processo, a equipe se sente mais direcionada, sabendo que tem responsabilidades e deveres e que precisa cumpri-los.
- Exerça sua liderança. Participe e envolva as pessoas para conseguir altos resultados na empresa.
- Contribua para manter a harmonia entre as pessoas no seu ambiente de trabalho.
- Nossos líderes, além de mostrar a direção, devem entusiasmar suas equipes na busca dos resultados.
- Conheça suas habilidades e defeitos e descubra como melhorar.
- Tenha atitude positiva e disposição para fazer as coisas acontecerem. Vibre e se auto motive com os desafios que se apresentam.
- Tenha paixão e ousadia para conseguir resultados.
- Os profissionais da Apetit devem estar sempre dispostos a aprender.
- Devemos criar um ambiente que permita sempre que as pessoas se superem.
- Liderança não é imposta, deve ser conquistada.
- Cada colaborador tem a responsabilidade de zelar pela sua segurança e pela segurança de seus colegas.
- Acredite na capacidade de realização das pessoas e no poder de crescimento, enfrente o futuro com energia e bom humor.
- Todos devemos reconhecer e premiar o esforço e a dedicação de nossos colegas colaboradores.

Competência Profissional

Somos profissionais talentosos que demonstram responsabilidade, capacidade de realização, entusiasmo e espírito de equipe.

Somos uma só Apetit!

- Desejamos profissionais que vistam a camisa da empresa e façam da Apetit o seu projeto de vida.



- As conquistas da Apetit são frutos do empenho de colaboradores que equilibram vida profissional, família, comprometimento, criatividade e espírito de equipe para criar condições de vencer desafios e alcançar resultados.
- Trabalhamos sempre em equipe. Você é parte de um time. Coopere com todos da sua área e da empresa. Seja parceiro, colabore com a necessidade do outro. Um time de sucesso se faz com a força e união de todos.
- Agimos como donos e somos recompensados por isso, demonstrando responsabilidade, entusiasmo e tomando decisões pelos interesses da empresa.
- Devemos tratar todos os nossos colegas de trabalho com respeito, cordialidade e simpatia.
- Trabalhamos com informações que nos são confiadas e o sigilo é obrigatório. Documentos, registros contábeis, projetos, pesquisas, dentre outros, devem ser mantidos em sigilo.
- Conheça e domine profundamente a atividade que realiza dentro da sua área e tenha visão geral do negócio da empresa.
- Trabalhe sempre com a ideia de servir o Cliente e ver os resultados.
- Excelência é uma habilidade conquistada somente por meio de muito treinamento e prática.
- Toleramos erros, aqueles cometidos na busca de inovações, mas não a displicência.
- Valorizamos as habilidades, a criatividade e, também, a atitude de cada colaborador ao lidar com situações e pessoas.
- Incitamos ambientes descontraídos, flexíveis, de solidariedade e amizade, e ao mesmo tempo acolhedores e com excelentes condições de higiene, conforto e segurança.
- Invista na sua capacitação profissional. Dedique-se a todos os treinamentos e cursos que a Apetit oferece.

Transparência

Todos os nossos colaboradores conhecem os serviços da empresa, sua situação atual e onde queremos chegar. Cada colaborador sabe como está seu desempenho, quais são suas metas e suas oportunidades de crescimento.



Desenvolvemos nossas atividades de forma clara e em sintonia com nossos valores.

- Adotamos uma comunicação baseada em informações corretas e transparentes a respeito de qualquer tema que envolva a empresa.
- Disponibilizamos comunicados internos, informações sobre os resultados mensais de cada unidade, novas parcerias e contratações, entre outros.
- Devemos ter comprometimento e responsabilidade para com os colaboradores e com os Clientes da empresa.
- Estimulamos a expressão de opinião. Dê a sua sugestão! As sugestões dos colaboradores proporcionam a inovação e o desenvolvimento da empresa.
- Precisamos atingir nossos objetivos, mas queremos vencer respeitando regras. Somos éticos.
- Valorizamos a capacidade de entender os outros e de nos fazermos entender pelos outros.
- Todos os procedimentos de Segurança Alimentar seguem rigorosamente os critérios estabelecidos pela legislação vigente.
- Esses procedimentos incluem recebimento de matéria prima, armazenamento de produtos, higienização dos ambientes, dos equipamentos, dos utensílios, pré-preparo e preparo dos alimentos.
- Realizamos auditorias e visitas técnicas às unidades a fim de assegurar a qualidade de nossos serviços.
- A imagem que a sociedade tem da Apetit é resultado das atitudes e comportamentos dos seus profissionais. É seu dever representá-la dignamente.
- Mantemos vários canais abertos de comunicação com os colaboradores: Ouvidoria - Fale com a Presidente, ou pelo telefone (43) 3374-7302.
- Fale com as pessoas na hora e local certos. Saiba se colocar no lugar do outro, fazendo do diálogo a principal forma de expressão. Seja sempre gentil com as pessoas.

Respeito pelas Pessoas



Cultivamos as boas relações entre todos os colaboradores, Clientes, fornecedores e sociedade, mantendo o compromisso de ser uma empresa admirada e respeitada por todos.

Prezamos pela vida acima de quaisquer bens materiais e resultados!

- Mantemos o ambiente de trabalho como um espaço agradável, onde o colaborador, além de cumprir suas tarefas, aprende e progride.
- Aqui os profissionais são reconhecidos pelas suas competências e recompensados por suas contribuições aos negócios.
- Respeitamos o direito à individualidade. Não discriminamos sexo, raça, cor, religião ou orientação sexual.
- Incentivamos novas ideias. A vontade de vencer é estimulada, assim como a liderança e a iniciativa.
- Em toda e qualquer ação, atitude e comportamento para o desenvolvimento de nossas atividades, temos respeito com o ser humano.
- Respeitar todo e qualquer indivíduo, esteja ele representado por uma pessoa ou uma empresa, seja ele Cliente, Cliente Usuário, fornecedor, colega de trabalho ou concorrente.
- As bases de todos os nossos relacionamentos são formadas a partir da confiança que somos capazes de inspirar.
- Devemos ser pontuais. Afinal, se somos capazes de cumprir nossos compromissos com a hora, somos capazes de estender essa qualidade para os nossos serviços.
- Ao ser selecionado para integrar a nossa equipe, você foi avaliado como um profissional competente de qualidades e valores inquestionáveis. Nos orgulhamos de nossa escolha e esperamos que você também sinta orgulho de fazer parte do nosso time.
- A empresa tem como princípio ético o exercício da concorrência leal. A Apetit trata seus concorrentes com o devido respeito.
- É de sua responsabilidade, ao ser acionado por um Cliente, atendê-lo de maneira educada e gentil.



Sustentabilidade

A sustentabilidade está enraizada em todas as áreas de nossa empresa, pois envolve o desenvolvimento econômico, social e ambiental. Associamos a Sustentabilidade à palavra “sobrevivência”: sobrevivência dos recursos naturais, dos empreendimentos e, também, da própria sociedade.

Contribuir na construção de um mundo sustentável faz parte da essência Apetit!

- Buscamos ser uma empresa rentável economicamente, sem deixar de nos preocupar com as condições do ambiente e da sociedade em que estamos inseridos e atuamos.
- A Apetit emprega milhares de pessoas e é considerada uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil.
- Buscamos cuidar do meio ambiente, por meio da utilização correta dos recursos necessários às nossas atividades, evitando desperdícios de insumos, energia elétrica, água, papel e respeitando os cardápios para evitar sobra limpa.
- A Apetit desenvolve suas atividades sempre com o intuito de reduzir ao máximo os impactos ambientais.
- Constantemente reavaliamos e implantamos procedimentos e projetos que aperfeiçoem o uso de energia elétrica, água, reciclagens e outros. Contamos com a participação de todos.
- Reconhecemos nossa importância como empresa no desenvolvimento da sociedade, tanto na geração de empregos, como no cumprimento das leis vigentes e arrecadação de impostos.
- Acreditamos que a geração de novos empregos conduz a economia para a sustentabilidade.
- Pregamos o respeito e remuneração adequada aos colaboradores da empresa. A remuneração justa garante a sustentabilidade das famílias.
- Através do Instituto Apetit de Educação, desenvolvemos programas sociais para atender aos colaboradores e, também, à comunidade. Os programas desenvolvidos são Mamãe Apetit, Gastronomia Especial, Integrar e Auxiliar em Serviços de Alimentação. *Falaremos mais dos programas a seguir.*



- Incentivamos e criamos condições para que nossos colaboradores desenvolvam e participem de ações voluntárias.
- Apoiamos os “Dez Princípios do Pacto Global”, que englobam os Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas”.

Durante a Integração, o Departamento de Recursos Humanos também apresenta o **Código de Ética Apetit** aos novos colaboradores, a fim de contextualizá-los com as normas da empresa, possibilitando que todos os membros conheçam as regras e, dessa forma, possam cumprir os deveres propostos e agirem de acordo com os princípios defendidos pela Apetit.

O Código de Ética da Apetit engloba todas as relações que a empresa mantém com os seus públicos de interesse externos e internos: Relação com Colaboradores, Relação com Clientes, Relação com Fornecedores, Relação com Concorrentes, Relação com a Comunidade e Relação com o Meio Ambiente.

Depois da integração e, de modo a complementar o acolhimento de todos os novos colaboradores, as novas contratações são divulgadas todas as sextas-feiras pela área de Comunicação Interna, que envia um e-mail de boas-vindas a todos os colaboradores, com o nome, cargo e unidade/departamento dos novos profissionais para que todos os demais possam estar alinhados, e, caso necessário, deem suporte aos recém-admitidos.

Além disso, a Apetit também desenvolve o **Programa Nosso Dia**, com a finalidade de disseminar a Cultura Apetit entre os colaboradores espalhados nos onze estados brasileiros onde atua. O programa também visa promover momentos de capacitação profissional, reflexão e análise sobre a realidade da empresa, do seu local de trabalho e do papel de cada colaborador como multiplicador da cultura e do modo de gestão Apetit em suas ações. De janeiro a abril, semanalmente são realizados momentos com as equipes para fortalecer a cultura da empresa, o relacionamento entre os colaboradores e lideranças. São momentos de reflexão, quando todo o time pode compartilhar experiências, aumentando o sentido do trabalho.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Desde 2014, através deste programa, a Apetit compartilha e reforça, perante seus colaboradores, suas práticas de Gestão de Pessoas: contratar e receber, cuidar, desenvolver, inspirar, falar e escutar, agradecer, compartilhar e celebrar.

A campanha faz uma releitura das ações de Gestão de Pessoas que a empresa possui. É como se o colaborador relembresse todos os benefícios (espontâneos e obrigatórios), ações, eventos, campanhas e concursos, proporcionados pela empresa.

As peças da campanha são apresentadas aos funcionários semanalmente, durante os meses de janeiro, fevereiro e março. De forma prática, é como se tivéssemos uma reintegração anual coletiva que resulta em fortalecimento dos vínculos internos, engajamento e alinhamento para o resto do ano.

O objetivo é proporcionar uma oportunidade de capacitação, reflexão e compartilhamento de experiências, aumentando o sentido do trabalho, fortalecendo a cultura da empresa, bem como favorecendo o relacionamento entre os colaboradores e lideranças e a sinergia de cada funcionário com a missão, visão e valores da Apetit.

Os materiais utilizados nestes treinamentos são compostos por cartazes, vídeos, apresentações de slides e sugestão de dinâmicas de grupo, que orientam os multiplicadores sobre como deve ser a condução desta ação.

Com o objetivo de desenvolver a comunidade local, a Apetit Serviços de Alimentação criou, em 2006, o Instituto Apetit de Educação, que contempla as ações desenvolvidas pela empresa com o propósito de promover educação, proporcionar mais qualidade de vida e saúde aos nossos colaboradores e às comunidades onde estamos inseridos.

A manutenção destas ações é garantida pelo aporte financeiro realizado pela própria Apetit, que, além de mantenedora do Instituto, estimula a participação dos funcionários nas diversas campanhas solidárias, voluntariamente, e articula parcerias para ampliar o impacto e abrangência social e ambiental de tudo que é realizado. O Instituto conta com três grandes programas: Mamãe Apetit, Gastronomia Especial, Integrar e Auxiliar em Serviços de Alimentação.

Constantemente divulgamos para as equipes as ações e programas do Instituto. Temos a profunda intenção de expandir a ideia de que uma empresa sustentável não deve visar



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

apenas o lucro, mas também ter responsabilidade do que fazer com ele, agindo junto à comunidade e tomando atitudes que ajudem a construir um país melhor.

Mamãe Apetit: Em 2006, tendo em vista que a maioria das pessoas que compõem nosso quadro são mulheres, foi criado o programa ‘Mamãe Apetit’ para orientar nossas colaboradoras gestantes neste que é o momento mais importante na vida de toda mulher que deseja ter filhos.

O programa tem como objetivo auxiliar as futuras mães no desenvolvimento de uma gravidez saudável e garantia da saúde do bebê, por meio da oferta de informações e do apoio necessário à colaboradora gestante durante todo o período de gravidez e pós-parto.

Companheiras dos funcionários Apetit também participam do programa, pois acreditamos que esta ação deva ser levada ao maior número possível de gestantes. Ao final da gravidez, assim que o bebê tiver seu registro de nascimento, a colaboradora recebe o Kit Mamãe Apetit para ajudar nos primeiros cuidados com o seu bebê.

Projeto Gastronomia Especial: Desde 2014 este projeto busca estimular o conhecimento e desenvolver as habilidades de um público mais do que especial, e que, muitas vezes, tem seu potencial subestimado.

Para mudar este cenário, a Apetit abre as portas do seu espaço gourmet, localizado na Matriz, para oficinas gastronômicas que envolvem os colaboradores portadores de deficiência, além de instituições de ensino e ONGs da região que atendem este público.

As aulas são ministradas por um grupo de voluntários, composto por chef de cozinha e colaboradores da empresa. Desde a implantação do projeto, foram certificadas aproximadamente mais de 100 participantes e voluntários.
<http://apetit.com.br/noticia/apae-escola-manain-e-aps-down-na-8-edicao-do-gastronomia-especial-.html>.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Programa Integrar: Oferece oportunidades de emprego a pessoas com necessidades especiais que estejam interessadas em integrar-se ao mercado de trabalho. O programa é pioneiro no setor de alimentação corporativa ao empregar portadores de Síndrome de Down.

Auxiliar em Serviços de Alimentação: Pensando em contribuir para a formação e preparação de jovens, em situação de vulnerabilidade social, em 2018, foi criado o 'Programa Auxiliar em Serviços de Alimentação'. Um projeto de responsabilidade corporativa, desenvolvido pela Associação Guarda Mirim de Londrina e Instituto Apetit de Educação. O objetivo é atender jovens com idades entre 18 e 20 anos que estejam matriculados, e frequentando, o ensino fundamental II ou que tenham concluído o ensino médio.

O programa tem duração de 16 meses e é composto por aulas teóricas, ministradas nas dependências da Guarda Mirim, intercaladas por aulas práticas (estágio) realizadas na matriz da Apetit e nos restaurantes corporativos administrados pela empresa.

Após a fase de cursos e estágio, os participantes do programa estarão aptos a serem efetivados pela própria empresa ou serem absorvidos pelo mercado de trabalho, tanto em funções operacionais quanto administrativas.

Voluntariado Corporativo: Já é tradição na Apetit trabalhar ações que envolvam apoio a comunidade com voluntários da própria empresa. Desde 2011, o aniversário da Apetit movimenta as equipes da Matriz, unidades e regionais em atividades que envolvem instituições como orfanatos, asilos, hospitais, como o hospital do câncer, fraternidades de apoio a pessoas carentes.

Para comemorar os 30 anos da empresa foi realizada a “Gincana Solidária”. Em 2019 a Apetit manteve a proposta: envolver os Clientes Apetit, que puderam aliar-se aos restaurantes para a arrecadação de itens de higiene e/ou alimentos para doação a instituições de caridade da comunidade local.

Esta é uma forma de ampliar o número de doações e beneficiar instituições espalhadas pelo país. Além de organizar campanhas de doações para ONGs e Instituições, a Apetit incentiva seus colaboradores a realizarem estas práticas, propagando a consciência solidária dentro e fora do ambiente de trabalho. Essas ações ocorrem por iniciativa da empresa, através de doações e gincanas solidárias, e através de atitudes dos próprios colaboradores.

Para o próximo ano, a Apetit tem como meta manter seu alinhamento a estes princípios e influenciar cada vez mais parceiros comerciais, clientes, comunidade e outros públicos de interesse para o comprometimento com o Pacto Global no que se refere à proteção dos direitos humanos e à garantia da não cumplicidade com quaisquer tipos de abusos.

ÁREA TEMÁTICA - TRABALHO





Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A Apetit reconhece a capacidade e os direitos de todos os indivíduos de fazerem suas próprias escolhas e tomarem suas próprias decisões. Este princípio está relacionado ao respeito pela autonomia individual e à autodeterminação que todo ser humano possui, reconhecendo sua dignidade e liberdade.

Temos como compromisso a valorização das pessoas e o respeito à diversidade, tratando a todos com imparcialidade, dignidade e consideração, independente de raça, classe social, crenças e cultura. Essa postura é comprovada pela avaliação de desempenho em que os colaboradores da Apetit são avaliados igualmente, sem nenhuma discriminação.

Nosso Código de Ética também garante a liberdade de associação dos empregados a quaisquer entidades de classe legitimamente constituídas. (Guia da Cultura, Código de Ética – Relação com Colaboradores, p.54).

Os princípios éticos que guiam a postura de todos os profissionais da Apetit auguram para a necessidade de não estabelecer vínculos com fornecedores ou clientes que pratiquem trabalho infantil. “A Empresa não deve se relacionar com companhias que pratiquem trabalho infantil, forçado ou compulsório, sejam fornecedores, prestadores de serviço, Clientes ou parceiros”. (Guia da Cultura Apetit, Código de Ética – Relação com Fornecedores, p.59).

A Apetit Serviços de Alimentação também incentiva participação de todos os membros nos diferentes momentos de tomadas de decisões. Na elaboração do Planejamento Estratégico, todos os Gerentes e Gestores da empresa possuem autonomia para decidir o rumo que cada área seguirá na empresa a cada ano, sempre levando em conta a filosofia da Apetit. Durante o desenvolvimento do Planejamento Estratégico, os gestores e gerentes se reúnem com sua equipe, discutem e decidem juntos os grandes projetos das áreas.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Além disso, todos os colaboradores da empresa realizam suas atividades de forma espontânea, não sendo forçados a realizar trabalhos que por sua vez não estejam de acordo com seus valores e princípios.

A Apetit foi eleita em 2019, pela décima vez consecutiva, como uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil, pelo **Instituto Great Place to Work**. A pesquisa é baseada em entrevistas e questionários respondidos pelos próprios colaboradores da empresa.

A Apetit também foi reconhecida com o selo Ouro no WEPs (do inglês Women's Empowerment Principles). O prêmio é uma iniciativa que visa promover a cultura da igualdade de gêneros entre as empresas, com base nos Princípios de Empoderamento das Mulheres. Esses princípios foram estabelecidos em 2010 pela ONU Mulheres em parceria com Pacto Global da ONU e Usina Itaipu.

Nós somos a primeira empresa brasileira do segmento de refeições coletivas a se tornar signatária do Women's Empowerment Principles e como membros, apoiamos e difundimos os Princípios com práticas que atendem as necessidades das mulheres, incentivando o seu crescimento profissional e pessoal. A conquista do selo é fruto de nossas práticas de gestão voltadas para mulheres.

Para a Apetit, empoderar mulheres e promover a equidade de gênero são práticas essenciais para o fortalecimento da economia, para o desenvolvimento dos negócios e para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores. Por isso, a Apetit se empenha em promover a autonomia feminina no dia-a-dia da empresa, aplicando o tratamento justo de mulheres e homens, respeitando os direitos humanos e combatendo a discriminação. Aqui 90% das nossas mulheres ocupam cargos de lideranças.

Tendo como uma de suas principais preocupações o cuidado com as pessoas, a Apetit oferece aos seus funcionários os seguintes benefícios: **assistência médica e odontológica para o colaborador e dependentes diretos, seguro de vida, vale-compra, vale-transporte, alimentação diária, convênio com universidades, uniformes, equipamentos de proteção individual, equipamentos de proteção coletiva, convênio com farmácias, antecipação do 13º salário e empréstimo consignado e plano de carreira.**



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Duas vezes por semana os colaboradores da Matriz fazem **Ginástica Laboral**. Esta atividade faz parte do **Programa Viva Melhor**, implantado com o objetivo de promover e incentivar a prática de hábitos saudáveis. Dentro do programa, os colaboradores têm acesso a grupos de caminhada e corrida, sendo orientados por um profissional especializado, cardápio balanceado e de baixo valor calórico durante o almoço, além de receberem informações mensais sobre saúde e bem-estar físico e mental. Bimestralmente todos os colaboradores participam de avaliação física, com o objetivo de medir os benefícios do programa e dar sequência ao acompanhamento e progresso individuais.

Na Matriz também acontece o **Minuto da Fruta**, uma pausa no período da tarde para os colaboradores fazerem um lanche. Neste momento a empresa oferece uma porção de frutas da estação, que é um complemento à alimentação diária da equipe.

Projetada em 2013 para atender todos os funcionários, a UNIAP – Universidade Corporativa Apetit conta com um espaço de mais de 24.000 m² e tem a capacidade de hospedar 180 pessoas, normalmente colaboradores de outros estados que vão até Londrina, no Paraná, para realização de treinamentos. Em 2019, cada colaborador operacional recebeu da companhia 137 horas de capacitação presencial obrigatória, com registros e indicadores de desempenho, totalizando mais de 233.000 horas de desenvolvimento para a totalidade de nossas equipes de base. Já as lideranças, além da capacitação para multiplicar os treinamentos operacionais, tiveram acesso a 110 horas de cursos exclusivos para o aprimoramento de suas atividades de liderança, gestão e estratégia.

Os cursos da UNIAP são presenciais ou à distância e podem ser realizados na sede da universidade ou por meio do Portal Webeducação, plataforma de educação à distância que garante a capacitação de todos os nossos colaboradores, mesmo com as dificuldades impostas pela pulverização das unidades de trabalho pelo país. Outra vantagem é a possibilidade de compartilhamento desses cursos com a família: filhos, esposas, esposos, pais, mães, todos podem usufruir do conteúdo disponibilizado.

A empresa estimula o crescimento profissional interno através do **RIP – Recrutamento Interno de Pessoas**, um programa que oferece aos nossos colaboradores a chance de



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

se candidatar a novas vagas abertas na empresa, possibilitando que alcancem melhores oportunidades, ou mesmo um cargo que lhes proporcione mais opções de crescimento.

Priorizar nossas próprias equipes dá perenidade a cultura, incentiva o desenvolvimento de nossos colaboradores e nos remete ao sentimento de pertencimento.

A divulgação das oportunidades é realizada pelo RH para todos os colaboradores da empresa, constando o descritivo da função, responsabilidades e requisitos para o cargo. A partir deste momento, os funcionários interessados preenchem um formulário específico, disponibilizado na intranet, e comunicam seus respectivos gestores. Outra forma é a própria liderança reconhecer um talento e o indicar ao líder que abriu o RIP.

Todos os pré-selecionados passam por entrevista com o RH e com o gestor da área que abriu a vaga, que consideram, além de suas primeiras impressões, a avaliação dos gestores atuais do funcionário, sua avaliação de desempenho BSC e se o perfil do candidato é adequado ao cargo.

Caso o candidato seja aprovado, é planejada a transferência de área e aberto novo processo seletivo para a sua vaga antiga. Quanto sua adaptação ao novo cargo, os profissionais selecionados são acompanhados pela liderança imediata e pelo setor de Recursos Humanos, que avaliam e orientam sobre as novas responsabilidades e desafios.

A empresa procura manter bom relacionamento com o Sinterc – Sindicato dos Trabalhadores em empresas de Refeições Coletivas, Refeições Convênio, Alimentação Escolar, Cozinhas e Restaurantes Industriais – onde busca discutir periodicamente propostas de melhorias para os colaboradores. Os funcionários da Apetit têm total liberdade de associação e todos os materiais informativos do sindicato são disponibilizados pela empresa.

Vale reforçar que a Apetit garante os direitos de todos os seus colaboradores, realizando todas as contratações em conformidade com a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e oferecendo salários e benefícios alinhados à legislação, ao mercado de trabalho local e sindicato da classe.

A Apetit Serviços de Alimentação também é filiada ao **Programa Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq**, que reconhece empresas que desenvolvem ações em benefício de crianças e adolescentes por assumirem os seguintes compromissos:

1º - Não explorar o trabalho infantil e não empregar adolescentes em atividades noturnas, perigosas e insalubres, respeitando a Lei 8.069/90 – Estatuto da Criança e Adolescente.

2º - Alertar os fornecedores contratados que denuncia comprovada de trabalho infantil causará rompimento da relação comercial;

3º - Realizar ações de conscientização dos clientes, fornecedores e comunidade sobre os prejuízos do trabalho infantil;

4º - Desenvolver ações em benefício de crianças e adolescentes filhos (as), de funcionários nas áreas de educação e saúde;

5º - Realizar ações sociais em benefício de crianças e adolescentes de comunidades, conforme valores estabelecidos pela Fundação Abrinq.

Para 2020, a Apetit visa continuar alinhada a estes princípios, influenciando todos seus públicos e estimulando a adesão em relação ao Pacto Global no que se refere à proteção aos direitos do trabalho.

ÁREA TEMÁTICA – MEIO AMBIENTE



A
proteç



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

ção ao meio ambiente é de extrema relevância para a Apetit, sendo a sustentabilidade um dos valores da companhia.

A fim de trabalhar a conscientização de seus colaboradores, a empresa realiza a coleta seletiva em sua matriz (Londrina/PR) e em restaurantes localizados em municípios que possuem este serviço via prefeituras, encaminhando todos os materiais recicláveis para as usinas especializadas.

Possuímos ações e iniciativas que buscam minimizar os impactos ambientais relacionados a nossa atuação diária como empresa de serviços de alimentação corporativa.

Queremos que esta consciência seja coletiva, por isso além das ações, estimulamos colaboradores, Clientes, usuários e comunidade para a utilização consciente e eficiente dos recursos do planeta. Convidamos todos a participar e a se envolver em campanhas, eventos e ações que possam proliferar esta ideia.

A maneira mais eficaz encontrada para fortalecer esta corrente foi a divulgação de depoimentos dos envolvidos em cada uma destas ações.

A Apetit busca cumprir com todas as normas relacionadas ao cuidado com o meio ambiente. Por este esforço conjunto das equipes de SSMA, Qualidade e demais colaboradores, a Apetit não recebe multas ou sanções não monetárias aplicadas em decorrência de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

Evento Planeta Sustentável: Anualmente realizamos o evento Planeta Sustentável dedicado a colaboradores e comunidade do entorno da Matriz da Apetit. Em 2019, a ação foi realizada em parceria com a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), oferecendo uma oficina de fabricação de sabão líquido a um grupo de 40 indivíduos no Centro de Convivência da Pessoa Idosa do Jardim da Luz, Zona Leste de Londrina.

Na ocasião, a empresa fez a doação dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários para garantir a segurança das atividades. A colaboradora Patricia Ginu de Castro, do Departamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente da Apetit, ministrou um



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

treinamento sobre a utilização correta dos EPIs e, juntamente com os voluntários da empresa, supervisionou as dinâmicas.

A oficina foi ministrada pelo professor doutor Fabio Cezar Ferreira e pelos discentes do curso de Química da UTFPR que demonstraram como transformar o óleo de cozinha em sabão para ser usado no dia a dia. O produto, caso seja descartado incorretamente, pode gerar graves danos ao meio ambiente. Um único litro de óleo, por exemplo, é capaz de contaminar um milhão de litros d'água. Da mesma forma que nossos anteriores, a iniciativa é realizada por meio do programa DiCOré – Direcionamento Correto do Óleo Residual gerado nos restaurantes da Apetit e, por mais um ano, o valor obtido com a venda do resíduo coletado será revertido para organização do evento. Com este projeto, a Apetit propõe uma mudança de atitude em relação ao meio ambiente, envolvendo não só colaboradores, mas toda a comunidade.

<http://apetit.com.br/noticia/apetit-e-utfpr-oferecem-oficina-de-sabao-para-idosos-em-londrina.html>

Programa UTIL – Utilização de Tecnologia Inteligente e Limpa: O Departamento de TI encaminha os materiais eletrônicos para descarte ou reaproveitamento a ONGs e entidades que lucram com esta prática. Anualmente, todo material é doado para a Comunidade Filadélfia, uma associação privada, fundada em 2006, que tem como principal atividade a assistência a portadores de dependências químicas. O material que a comunidade recebe é passado por triagem e tudo que tem possibilidade de conserto é recuperado pelos internos do local. Os resíduos desta atividade são descartados corretamente, de modo a não poluir o meio ambiente.

Campanha - Responsabilidade à mesa: Hoje possuímos 120 mil usuários diariamente em nossos restaurantes. Para atingi-los, esta campanha faz um convite a reflexão sobre o desperdício de alimentos e convoca nosso público para uma atitude mais consciente.

Campanha - Água desperdiçada faz falta: A campanha desperta os usuários para a consciência na utilização deste recurso em ações cotidianas como tomar banho, lavar



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

as mãos, escovar os dentes, lavar o carro, a calçada etc. A campanha também orienta o processo de lavagem de utensílios, vegetais e outras ações que envolvam o uso de água no dia a dia de uma cozinha industrial.

Campanha – Mais árvores, menos papel: Nesta ação, direcionada para a área administrativa, abordamos o mote: É realmente necessário imprimir?

Indústrias de beneficiamento de carnes e vegetais: Vivenciamos a sustentabilidade na prática. Agimos em conformidade com seus três pilares: econômico, social e ambiental. Entendemos que para sermos uma companhia sustentável devemos ser economicamente saudáveis, socialmente justos e ambientalmente responsáveis. Por isto, investimos continuamente na verticalização de nossa cadeia produtiva, no cuidado e desenvolvimento dos nossos colaboradores e na minimização dos impactos ambientais relacionados a nossa atuação. A implantação dessas indústrias proporcionou a criação de um ecossistema sustentável que veio para expandir os negócios da companhia, para oferecer mais saúde e segurança aos nossos colaboradores e para minimizar os impactos ambientais oriundos de nossas atividades diárias.

ÁREA TEMÁTICA – ANTI-CORRUPÇÃO



O estímulo à transparência é um dos objetivos essenciais da administração da Apetit. Desenvolvemos nossas atividades de forma clara e em sintonia com nossos valores. Primamos pela conduta ética e moral, por um relacionamento e uma comunicação franca e aberta com nossos clientes, fornecedores, colaboradores e público em geral.

Adotamos uma comunicação baseada em informações corretas e transparentes a respeito de qualquer tema que envolva a empresa. A Apetit Serviços de Alimentação não aceita qualquer tipo de favorecimento ou bonificação vinda de organizações ou pessoa física. Também prezamos por estar sempre dentro da lei em qualquer prática realizada.

Nosso relacionamento com fornecedores, concorrentes, colaboradores e comunidade está formalizado em nosso Código de Ética, que consta em nosso Guia da Cultura, intranet, restaurantes e em todos os contratos assinados por estes públicos, que iniciam vínculos com nossa empresa.

Desta forma, são proibidas qualquer forma de suborno, extorsão e corrupção em toda organização e no relacionamento com terceiros, a fim de evitar práticas ilícitas.

O acompanhamento constante do Departamento de Controladoria garante a integridade dos relatórios financeiros, priorizando a transparência na prestação de contas, pagamento de taxas e impostos e remuneração dos colaboradores.

Devido a esta postura ética, a Apetit nunca recebeu investigações, processos judiciais, determinações, multas e outros eventos relevantes relacionados à corrupção ou suborno.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Realizamos também auditorias e visitas técnicas às unidades a fim de assegurar a qualidade de nossos serviços. Além disso, mantemos vários canais abertos de comunicação com os colaboradores para que estes possam denunciar qualquer irregularidade.

A Ouvidoria é um canal aberto aos colaboradores, que por meio dele têm a liberdade de dar sugestões e fazer críticas, seja por e-mail, telefone ou no Portal Apetit. Esses canais são amplamente divulgados nas peças de comunicação interna, a fim de estimular a participação dos funcionários sobre qualquer assunto pertinente ao seu trabalho, sugestões de melhoria nos processos, decisões, denúncias, rotinas de trabalho, gestão, etc. Saiba Mais

O *InBox* do Facebook da Apetit também recebe muitas mensagens de colaboradores, que abordam vários assuntos com a Matriz da empresa. Nossa página tem o tempo de resposta avaliado em 3 minutos.

A ouvidoria foi implantada em 2011 e todas as mensagens são respondidas imediatamente. Quando a ouvidoria é acionada, um plano de ação é montado pelo Departamento de Recursos Humanos junto a área responsável, até que o processo seja finalizado e o colaborador receba um retorno.

“A ouvidoria é um canal aberto, direto com o colaborador e totalmente seguro, o sigilo e o anonimato são garantidos”. (Guia da Cultura Apetit - Ouvidoria, p. 58).

Fale com a Presidente: O Fale com a Presidente é uma ferramenta que permite que os colaboradores se comuniquem diretamente, de forma sigilosa, com a Presidente da Apetit, Marcia Mocelin Manfrin, e que ainda deem sugestões para melhorias na empresa, bem como comentários, críticas e elogios.

Cada um dos comentários é respondido pela própria Presidente através de uma carta encaminhada ao funcionário.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Quando necessário, e sem exposição, a Presidente aciona os departamentos responsáveis por determinada sugestão, crítica ou denúncia, solicitando um plano de ação para resolução do problema ou atendimento da demanda. Estes planos de ação são monitorados pelo *staff* da Presidência, através de *software* de gestão de projetos, até a finalização.

Quinzenalmente o malote do programa é enviado lacrado para a unidade, permanece a disposição da equipe por uma semana e depois retorna para a Matriz. As solicitações são lidas, respondidas pela Presidente e encaminhadas de volta para o colaborador.

Este canal foi implantado na empresa em 2014 e, por ano, recebe cerca de 70 mensagens dos mais diversos conteúdos.

Atualmente, possuímos 30 malotes que circulam entre nossos restaurantes. Cada um desses malotes é lacrado e monitorado através de lacre numerado, para que o sigilo possa ser mantido e o funcionário se sinta confiante para registrar sua mensagem.

A Matriz possui uma urna para que os colaboradores administrativos também depositem suas sugestões e críticas. [Saiba Mais](#)



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

ANEXOS



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Informações gerais

A história da Apetit teve início em 1989. A ideia de abrir um pequeno restaurante para servir prato feito em Londrina surgiu de um sonho da família Manfrin. Após apenas dois meses de inauguração, Marcia recebeu uma grande proposta: preparar e entregar treze marmitas para funcionários de uma indústria da cidade. A partir de então, ficou claro que o mercado londrinense estava carente de empresas que ofertassem alimentação a colaboradores de outras empresas. E assim nasceu a APETIT SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO.

Marcia estabeleceu uma meta: fazer da empresa a maior do segmento de refeições transportadas da cidade, objetivo alcançado com sucesso em 1996. Neste momento, ela pensou em unificar uma refeição saudável com um ambiente confortável e aconchegante. Em 1999, todos os clientes atendidos pela Marcia e sua equipe passaram a ter um restaurante interno, moderno e confortável, administrado pela Apetit. Neste mesmo ano, a matriz administrativa da empresa recebeu uma nova sede, no mesmo local em que permanece até hoje.

O número de restaurantes administrados pela Apetit foi aumentando ao longo dos anos, então foi preciso investir ainda mais na padronização do atendimento nos restaurantes, na orientação dos nossos Gerentes de Unidade sobre o calendário anual de atividades, eventos e cursos oferecidos em cada local de atuação.

Também foi preciso estreitar a nossa comunicação com o cliente a respeito destes tópicos, demonstrando a transparência a qual buscamos na condução do negócio. Por isto, em 2004, criamos o Planejamento Anual do Restaurante, uma cartilha que reforça o compromisso firmado com o nosso cliente no momento do fechamento do contrato e o qual reafirmamos todos os dias por meio das nossas atitudes.

A medida em que a companhia crescia, aumentava também a preocupação com as nossas pessoas e com a comunidade. Por isto, em 2006, em consequência do desejo de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável, por meio de ações votadas à valorização dos direitos humanos, da cidadania e de redução do número de pessoas em situação de vulnerabilidade social, nasceu o Instituto Apetit de Educação.

As ações e esforços da Apetit direcionados ao respeito, cuidado e valorização humana passaram a ser reconhecidos, em 2010, pelo Instituto Great Place to Work. A partir de então, nossa companhia passou a figurar entre as melhores empresas para se trabalhar, nos sinalizando acerca dos reflexos positivos do trabalho que realizamos no cuidado com as pessoas.

E por falar em pessoas, a Apetit acredita que elas são a parte mais importante da companhia. Portanto, nada mais natural do que oferecer subsídios para que elas cresçam. Com este pensamento em mente, em 2013, foi criada a Universidade Corporativa Apetit, a fim de oferecer



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

curso e treinamentos, presenciais e EAD, para o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores.

A Apetit continuou em franco desenvolvimento. Era chegada a hora de modernizar os processos de gestão e descentralizar as decisões. Em 2014, a empresa passou por reformulações gerenciais e implantou princípios de governança corporativa, com um corpo diretivo competente e atento às mudanças que estavam por vir.

Em 2015, iniciou-se um processo de expansão da companhia, mas sem perder de vista – por um segundo sequer – o bem-estar de nossas pessoas. Aliás, a primeira mudança importante na estrutura da Apetit, dada em 2015, aconteceu tendo como motivação o cuidado com a equipe. Notamos que o peso das caixas de vegetais e carnes que eram entregues nos restaurantes eram excessivos e podiam prejudicar os colaboradores. Este fato, somado à visão de ampliação dos negócios, levou ao investimento na construção das Unidades de Beneficiamento de Vegetais, em 2015, e de Carnes, um ano depois.

Para facilitar que estes produtos e os outros insumos necessários chegassem aos restaurantes administrados pela Apetit, foi criado em 2016, o nosso Centro de Distribuição, uma referência em logística de onde saem os caminhões que abastecem as nossas unidades.

No mesmo ano também foi criada a holding Dela Foods, que administra todos os negócios e indústrias atrelados à Apetit, unificando o modelo de gestão e a nossa cultura organizacional por meio de um Centro de Serviços Compartilhados. A criação da holding permite que, independentemente do tamanho do crescimento que a Apetit alcance, ela permaneça sendo regida pela mesma missão, visão e valores do início de nossa jornada.

E por falar em crescimento, nestes 30 anos de história crescemos tanto que o estado do Paraná passou a ser pequeno. Atualmente estamos presentes em 10 estados brasileiros, servindo mais de 100 mil refeições diárias, com aproximadamente 2000 colaboradores e, além das indústrias citadas, agregamos ao nosso negócio a produção de geleias e conservas artesanais e uma indústria de massas frescas e formulados, visando sempre cuidar da saúde, bem-estar e alimentação saudável das pessoas.

Contrate bem

Contratar um novo colaborador não é uma tarefa simples, uma vez que envolve sonhos, expectativas e o futuro profissional daquele que está sendo contratado. Por isso, contratar corretamente, tendo em vista a cultura organizacional da empresa (missão, visão e valores) é essencial tanto à assertividade desta contratação quanto ao bem-estar do futuro colaborador dentro da empresa.



Além de nortear as ações e decisões da companhia e servir como uma espécie de código de ética, uma cultura organizacional forte é capaz de manter os colaboradores motivados e envolvidos com as causas da empresa. É por meio dos valores em comum, que o colaborador assume a visão de futuro da empresa como sua, uma vez que deseja fazer parte dela.

Quando ocorre o alinhamento de valores, a tendência é que o colaborador trabalhe mais feliz, mais integrado ao grupo ao qual irá compor e, conseqüentemente, gere mais resultados, trazendo como consequência, benefícios também para a empresa.

Visando maior assertividade na contratação e redução de *turnover* em nossos restaurantes, nos empenhamos em desenvolver metodologias e oferecer treinamentos às nossas lideranças para que estejam capacitadas a contratar de forma adequada os colaboradores que irão atuar nas unidades e departamentos pelos quais são responsáveis. O objetivo é contratar perfis que tenham valores e propósitos alinhados aos nossos e que possuam características comportamentais capazes de facilitar sua adequação ao ambiente de trabalho no qual serão inseridos.

“Me recordo do processo seletivo realizado para o cargo de Gerente de Unidade do restaurante da Zaeli em Umuarama/PR. Na época, a Mariana que é a Gerente de Área me ligou e falou: Julio, eu tenho uma pessoa super experiente para a vaga, mas também tenho uma com muita vontade. Quem você acha que a gente contrata?”

E eu respondi: A pessoa com muita vontade! Hoje, me orgulho em dizer que ela está entre os melhores resultados da organização e o melhor resultado de sua regional.”

Julio Marin – Gerente de Operações

O cuidado com a preparação de uma nova liderança, para que seja capaz de contratar e receber bem sua equipe, começa desde o início de sua trajetória na Apetit por meio do exemplo e da orientação do líder direto que a contratou.

Em casos de contratação de um Gerente de Unidade (responsável pelos restaurantes) o processo de recrutamento e seleção é realizado pelo Gerente de Área – responsável pela região no qual o restaurante está localizado – e/ou pelo Gerente Operacional – responsável por supervisionar o andamento e garantir o bom desempenho da operação.

Após a contratação de um novo Gerente de Unidade, ele é integrado (ver item ‘PIC – Programa de Integração do Colaborador’) e apresentado aos ‘5 passos para a contratação’. Uma metodologia criada e implementada pela Apetit para preparar e auxiliar



os novos gerentes a conduzirem os processos de recrutamento e seleção de colaboradores para sua equipe, quando necessário.

Ter as premissas deste modelo em mente no momento de recrutar e contratar um candidato, garante maior assertividade na integração do novo membro à equipe, uma vez que o responsável pela contratação buscará por candidatos que melhor se adequem a vaga oferecida. Estes novos gerentes, no momento de uma nova contratação, podem contar com o suporte de seu líder direto que obrigatoriamente participa das primeiras entrevistas com o objetivo de orientar, na prática, sobre o funcionamento do processo, apontar pontos e sugestões para melhoria e assertividade na condução do recrutamento e seleção.

Nos casos de Gerentes de Operação e Gerentes Administrativos, a contratação conta com a participação da diretoria responsável pela área e, além disso, os novos integrantes da equipe passam por uma integração em nossa matriz, conhecendo o funcionamento e principais responsabilidades de cada área com todas as despesas pagas pela Apetit para passar por um período intensivo de treinamento. Neste treinamento um profissional da área de Planejamento Estratégico, que visa cuidar da cultura organizacional e desenvolvimento humano, fica responsável por apresentar os '5 passos para a contratação' e oferecer os conhecimentos e subsídios necessários para que o novo líder seja capaz de recrutar e contratar novos colaboradores para suas equipes.

5 passos para a contratação

A contratação de um novo colaborador é uma questão muito séria para a Apetit. Buscamos por profissionais cujos valores convirjam com os nossos e que estejam compondo nossas equipes de forma a somar experiências e conhecimentos conosco diariamente.

Para que este perfil seja reconhecido no momento de uma entrevista, precisamos preparar lideranças fortes por meio da oferta de treinamentos constantes que são direcionados a sua aproximação com nossa cultura organizacional e de metodologias que forneçam o conhecimento e o suporte necessário para que os processos de contratação, realizados por estas lideranças, sejam conduzidos com assertividade.



Entendemos que o acerto na contratação começa por um recrutamento bem feito e que o bom relacionamento da empresa com o novo colaborador deve começar neste momento, mas não deve parar por aí.

Desta forma, como mencionado anteriormente, a Apetit criou e implementou os chamados ‘5 passos para a contratação’, uma metodologia desenvolvida pela área de Planejamento Estratégico, focado em Cultura Organizacional e Desenvolvimento Humano e desmembrada em módulos de treinamento que orientam as lideranças sobre as etapas do processo de contratar e receber um novo membro para o time ancorado, sempre, sobre as bases da cultura da empresa.

Este treinamento é direcionado a todas as lideranças da companhia e chega até eles por meio do ‘Portal Webeducação’ – uma plataforma de treinamentos e cursos *online* criada e mantida pela Apetit. Os conteúdos deste treinamento são, também, repassados posteriormente por meio de treinamentos presenciais conduzidos pelo superior direto.

As 5 etapas abordam os processos de Recrutamento, Seleção, Admissão, Integração e Treinamento.

1 – Recrutamento

Quando falamos em recrutamento estamos falando em buscar pessoas adequadas para preencher uma vaga específica da empresa. Para termos assertividade neste processo, a empresa oferece treinamentos conduzidos por profissionais capacitados e experientes na atividade que visam oferecer subsídios para que cada líder consiga recrutar candidatos com o perfil adequado para sua equipe.

Estes treinamentos demonstram quais são as melhores formas e canais de divulgação para cada uma delas. Um dos motivos pelos quais todos os líderes são preparados para atuar como recrutador de sua equipe é o fato de a Apetit ser uma empresa pulverizada geograficamente que atua em 10 estados brasileiros. Deste modo, não faria sentido a contratação estar centralizada em uma equipe de Recursos Humanos estabelecida na matriz da empresa. Por este motivo, a preocupação com a preparação dos líderes para uma contratação respeitosa e assertiva é constante na companhia. Cada líder precisa estar preparado para conduzir o processo de seleção dos departamentos pelos quais são responsáveis. No entanto, eles podem contar com o suporte necessário dos departamentos de Rotinas Trabalhistas e Planejamento Estratégico sempre que julgarem necessário.



Com base nos conhecimentos adquiridos, o responsável pela contratação define qual o perfil do profissional que está buscando e quais são os canais corretos que podem ser utilizados para a divulgação da vaga – Facebook, LinkedIn, sites e empresas especializados em recrutamento, entre outros. Também é elaborada uma descrição da vaga que permita que o candidato conheça um pouco sobre nossa empresa e sobre a cultura organizacional que a norteia, isto aumenta nossas chances de atrair profissionais com o perfil desejado.

2 – Seleção

Começamos a etapa de seleção já sabendo o perfil do candidato que queremos tendo em mente que já atraímos estes profissionais por meio da escolha correta dos canais de recrutamento. Neste momento é necessário selecionarmos o candidato de acordo com o perfil adequado. Para que isso aconteça temos em vista a cultura e os valores da empresa, além de entendermos se as especificidades deste profissional estão de acordo com as necessidades da companhia. Se tudo isto estiver alinhado temos o *match* perfeito. É claro que quando o processo de seleção é feito em uma empresa que prima pelo cuidado com as pessoas, como é o caso da Apetit, mais do que olhar o currículo, olhamos para os indivíduos em sua essência. Incentivamos e oferecemos treinamento para que cada líder pergunte sobre as relações familiares, de amizade, sobre hábitos do dia a dia e outros. Olhar para cada participante do processo seletivo com empatia e compreender verdadeiramente quem é o ser humano que está em nossa frente ajuda a observar se o candidato tem o mesmo propósito que a Apetit e se possui o perfil necessário para assumir determinado cargo.

Envolver os líderes e encarregados diretos no processo de seleção foi uma mudança estratégica que ocorreu na Apetit nos últimos anos. Considerando a distância geográfica como fator determinante e entendendo que o alinhamento do candidato com a cultura da empresa é algo muito importante, passamos a envolver diretamente as pessoas chave de cada departamento e região no processo de seleção, pois, além de participarem da avaliação das competências técnicas do candidato, elas conhecem a cultura da empresa em profundidade e podem identificar aquele que melhor se enquadra nela.

3 – Admissão

A etapa de admissão consiste em capacitar as lideranças para todos os trâmites legais pertinentes ao processo. Nesse momento disponibilizamos a relação com todos os



documentos necessários para a admissão do novo contratado e orientamos em relação aos procedimentos que devem ser realizados via sistema. Todos esses procedimentos são disponibilizados em forma de treinamento aos líderes, porém, caso eles necessitem de apoio durante a realização do processo, nossa equipe de Rotinas Trabalhistas fica disponível para atendê-los e ajudá-los.

Nossos Gerentes de Unidade são preparados para que estejam aptos a atuar, também, nesta fase burocrática que envolve a contratação. As rotinas mais simples desta fase ficam a cargo do Gerente de Unidade para conferir mais dinamismo ao processo e mais segurança ao candidato - uma vez que diminui o risco de extravio de documentos importantes – bem como, maior autonomia a este gerente que não dependerá 100% de um departamento para dar andamento às contratações.

A atenção aos trâmites legais referentes à admissão é uma garantia para a empresa e para o novo contratado, por isto não podemos ser negligentes neste ponto. Todo processo que envolve a contratação deve ser muito transparente. Tudo aquilo com o que o colaborador irá se comprometer, bem como o que a empresa espera dele, deve ser deixado claro.

4 – Integração

Depois de tudo certo com a documentação é hora de receber e integrar o novo colaborador à equipe e à empresa. É no momento da integração que são aprofundadas as expectativas e ele passa a conhecer a cultura na qual está sendo inserido, na prática.

O momento da integração é, também, o momento em que o novo colaborador irá conhecer os processos internos da empresa e os colegas de equipe. É claro que pode acontecer de neste momento o colaborador ou a empresa perceberem que houve um alinhamento equivocado de expectativas, porém se o processo de recrutamento e seleção tiverem sido feitos tendo a cultura organizacional, os valores e missão da empresa como balizadores, a chance de isto acontecer se torna quase nula. Muitas empresas têm grande parte dos seus desligamentos, do seu *turnover*, nos primeiros meses de experiência justamente por não terem dado a devida atenção ao alinhamento cultural.

Incentivamos nossas lideranças a preparar uma recepção cuidadosa aos novos colaboradores para que, desta forma, eles se sintam parte do negócio o mais rápido possível. Para isso sugerimos que o ambiente de trabalho (equipamentos, uniformes, mesa, etc.) esteja organizado e separado para que o colaborador se sinta acolhido. Além



disso, nossas equipes acompanham os primeiros dias do colaborador com a finalidade de orientar e direcionar o integrante em suas atividades, bem como apresentar os espaços físicos da empresa, funcionamento do restaurante e outras informações relevantes.

5 – Treinamento

A Apetit busca sempre treinar, capacitar e cuidar de todos os colaboradores, independentemente de seu cargo. Partimos do pressuposto que se o colaborador tem clara a posição que ele ocupa na companhia e dispõe de todos os recursos para realizar seu trabalho com mais qualidade ele se sente satisfeito e valorizado e permanece porque quer fazer parte da equipe e da empresa.

Nesta fase do processo são oferecidos treinamentos básicos que se diferenciam de acordo com o cargo de atuação (ver item ‘PIC – Programa de Integração ao Colaborador’). Uma vez que estes treinamentos básicos foram ofertados é fundamental manter o colaborador atualizado sobre novos processos e reforçar os pontos mais importantes, de conduta ou de execução, periodicamente. Portanto, a quinta etapa compreende a fase do treinamento contínuo que consiste em, no mínimo, quatro horas mensais de treinamento para 100% dos nossos colaboradores, por meio da UNIAP – Universidade Corporativa Apetit (ver item ‘Desenvolver – UNIAP’).

Isto reflete diretamente na redução do *turnover* da empresa, pois existe uma relação direta entre a qualidade de performance que o colaborador tem e a permanência dele dentro da companhia. Desta forma, alinhamos nossa expectativa mais uma vez e, como consequência, aumentamos a integração entre os valores da companhia e os valores do colaborador, o que faz com que a empresa tenha sua cultura e valores mais fortalecidos.

Preferência pelo ‘olho no olho’

Tornar o processo de recrutamento e seleção mais humano é uma forma de demonstrar respeito às pessoas e, ao mesmo tempo, contribuir para a redução da rotatividade de profissionais, por meio da seleção alinhada aos nossos valores e que se enquadrem em nosso modelo de gestão.

Sabemos que a escolaridade dos colaboradores de base operacional (contratados para atuar em nossas unidades) é, em sua grande maioria, de nível fundamental e médio. Por este motivo, nem sempre o candidato que deseja fazer parte de uma de nossas equipes possui o conhecimento necessário para preencher currículos detalhados. Às vezes, não



possuem nem mesmo a vivência profissional para saber que este requisito é necessário àqueles que desejam se candidatar a uma vaga de trabalho. São pessoas simples, algumas em busca do primeiro emprego em uma empresa.

Deste modo, incentivamos os gerentes responsáveis pela contratação operacional a levarem em consideração, além do que está escrito no currículo, o ser humano que chega até eles à procura de colocação, dando preferência pelo que é dito na entrevista 'olho no olho'.

Esta prática estimula o gerente a ter sensibilidade desde o momento em que recebe o candidato, uma vez que pela simplicidade, pouca instrução e/ou pela falta de experiência em entrevistas de trabalho, ele pode se retrair e não conseguir demonstrar suas potencialidades de forma clara.

A técnica 'olho no olho' que incentivamos, visa estimular que o gerente chame para entrevista o máximo de pessoas possível para que converse com elas, conheça suas experiências, características e sonhos ao invés de concluir o processo seletivo, pautado, predominantemente, pela análise de currículos. A partir da triagem de candidatos, baseada nesta entrevista, as demais etapas de seleção podem compreender testes práticos e simulações de aptidões que comprovem as informações apresentadas na entrevista.

Nossos Gerentes de Unidade utilizam esta técnica em seus processos de recrutamento e seleção e veem obtendo excelentes resultados. Exemplo disto é o que acontece em nossa unidade que atua na empresa 'Antenas Aquário':

“Nesta unidade havia uma rotatividade muito grande de colaboradores. Na última contratação, optei por dar oportunidade a uma auxiliar de cozinha que, embora muito jovem, tinha quase nenhum estudo e muitas dificuldades em se enquadrar no mercado de trabalho. Seus trabalhos anteriores estavam sempre voltados a serviços gerais. Estimulei muito para que ela retomasse os estudos e assim a cada dia poderia almejar crescer mais na empresa. Ela foi contratada como temporária, já passou pelos 6 meses de experiência e agora já está matriculada para retomar os estudos. Ela está cada dia mais dedicada e se esforçando para chegar um dia a ser uma cozinheira. Com isto, nossa equipe está bem entrosada e não tivemos mais problemas com a rotatividade. Às vezes o que falta é apoio e um voto de confiança em pessoas que talvez no primeiro momento pareça não ter muito



a oferecer, mas está somente com seu potencial escondido. O cliente, por sua vez, elogiou a queda na rotatividade e também o entrosamento da equipe. A colaboradora dá muito valor a oportunidade que teve, e resolveu retomar os estudos para evoluir mais dentro da empresa. Com uma colaboradora estimulada os serviços prestados são notoriamente mais satisfatórios”.

(Mônica Gonçalves Quirino – Gerente de Unidade na unidade Antenas Aquário)

Pensando nestes colaboradores, criamos a ‘Carteira de capacitação profissional’ (ver item ‘Desenvolver – Carteira de capacitação profissional’), para que a partir do ingresso destes profissionais na Apetit eles possam uma maneira de comprovar os cursos de capacitação que realizaram. Esta carteira passa a ter, para eles, a mesma função de um currículo.

RIP - Recrutamento Interno de Pessoas

Oportunizar o desenvolvimento profissional das pessoas que compõem a Apetit é uma preocupação da empresa desde o início do processo de contratação de um novo colaborador. Entendemos que aqui, não importa em qual cargo a pessoa foi contratada inicialmente, queremos contribuir para a realização de suas ambições pessoais e profissionais.

Muitas vezes, depois de contratado, o colaborador desenvolve aptidões que vão além daquelas que ele utiliza para desenvolver seu trabalho diário, ou, até mesmo, se identifica com outro cargo ou departamento, no qual estaria mais satisfeito trabalhando. Por isso, a Apetit aposta no ‘RIP – Recrutamento Interno de Pessoas’.

O ‘RIP’ é um programa que oferece ao nosso colaborador a chance de se candidatar às novas vagas oferecidas pelos diferentes departamentos da empresa. Este programa possibilita que o colaborador saia de sua zona de domínio – se assim desejar – alcance melhores oportunidades, se desenvolva profissionalmente conforme suas metas pessoais, esteja motivado com o trabalho que desempenha, se sinta valorizado e estimulado a sempre evoluir.



Todas as nossas ações são desenvolvidas para que reflitam positivamente, também, na vida pessoal do colaborador e, conseqüentemente, na sociedade como um todo. Acreditamos que um colaborador satisfeito se torna um cidadão melhor. É nisso que pensamos quando incentivamos as pessoas a buscarem dentro da empresa uma função que o fará mais feliz.

Sempre que surge uma nova vaga, tanto para o setor administrativo quanto para o operacional, ela é comunicada ao departamento de Recursos Humanos que fica responsável pela divulgação para toda a empresa – matriz, indústrias e unidades – com o objetivo de manter a imparcialidade no processo e garantir que todos tenham conhecimento de sua existência e possam se candidatar.

Desta forma, o trânsito dos nossos colaboradores entre os diferentes setores e áreas dentro da empresa é garantido sem nenhuma distinção. Um profissional administrativo pode se candidatar a vagas da operação e vice-versa. Os interessados são orientados a encaminhar seus currículos para os responsáveis pela vaga, que realizarão a condução do processo seletivo. Após a decisão do gestor que abriu a vaga, todos os candidatos são chamados para um *feedback* individual, independentemente de estarem ou não aprovados, sem prejuízo a sua posição atual ocupada por ele, dentro da Apetit.

O programa de recrutamento interno possibilita que os colaboradores se desafiem, aproveitem as oportunidades e se desenvolvam cada vez mais.

“Participar do RIP foi uma experiência incrível! Como sou uma pessoa movida a desafios, assim que a empresa abriu essa oportunidade, já me interessei. Fiquei muito feliz por ter passado na seleção, sou muito grata à Apetit por sempre manter as portas abertas e me ajudar a conquistar tudo o que almejei!”

Silvia Hosoya – PCP

O ‘RIP’ proporciona ao colaborador a oportunidade de crescer, se desafiar, de sonhar, se realizar e, conseqüentemente, aumenta sua satisfação e seu sentimento de pertencimento ao negócio.



Somos uma empresa que preza pela comunicação. Acreditamos que um colaborador bem informado sobre a missão, visão e valores, bem como sobre seus direitos e deveres, torna-se mais engajado com os objetivos da companhia e mais seguro daquilo com o que está se comprometendo.

A comunicação desses pontos ao colaborador, que está ingressando na Apetit, é feita presencialmente já no primeiro dia, no momento de sua integração à equipe e à empresa (ver item 'PIC – Programa de Integração do Colaborador'). Além disso, é oferecido ao colaborador um material impresso contendo todos os elementos que marcam o compromisso que o colaborador e a empresa assumem mutuamente no ato da contratação. O novo colaborador é orientado a guardar este material consigo para que possa recorrer a ele sempre que necessário. Este recurso recebe o nome de 'Guia da Cultura'.

O 'Guia da Cultura' é um manual que orienta o novo colaborador. Baseado nas premissas da comunicação efetiva utilizada em todas as comunicações desenvolvidas pela Apetit, este guia é escrito de uma forma clara e direta para facilitar o entendimento de todos, independentemente do nível de instrução do colaborador. A empresa preza para que todos os colaboradores tenham acesso às informações por ela disponibilizadas.

Ele expressa em palavras o que significa fazer parte da Apetit, ao passo que documenta e estabelece peculiaridades sobre a nossa cultura, nossas crenças, os pontos que defendemos e como podemos colocar nossa missão, visão e valores em prática nas nossas rotinas dentro da empresa. É um lembrete diário do que é oferecido e esperado de cada membro do time Apetit. É a descrição da relação que será estabelecida entre colaborador e empresa.

Além de conter um pouco da história da criação da Apetit e descrever a missão, visão e valores que regem a empresa (ver item 'Inspirar – Missão, Visão e Valores'), o guia abrange, ainda, os benefícios que oferecemos aos nossos colaboradores; a postura e atitudes que esperamos deles dentro do ambiente de trabalho; o que o nosso cliente espera do nosso atendimento; os direitos e deveres dos colaboradores; orientações sobre Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA); introdução às boas práticas defendidas e estimuladas pela Apetit – inspirar, falar, escutar, agradecer, desenvolver, cuidar, contratar, receber, compartilhar e celebrar; informações sobre as ações sociais promovidas pela empresa; código de ética a ser seguido; relação dos diferentes departamentos



administrativos e suas responsabilidades, bem como os canais de comunicação disponíveis para dúvidas, críticas e sugestões.

Na última página do 'Guia', existe uma declaração que deve ser assinada pelo colaborador demonstrando a ciência de todas as normas contidas no manual e seu compromisso em seguir e respeitar as regras determinadas. Após a leitura e assinatura desta declaração, o colaborador deve destacar esta página e entregar ao seu líder direto para que seja encaminhado ao Recursos Humanos e seja anexada aos demais documentos do colaborador. Dessa maneira, garantimos o compromisso firmado do colaborador daquilo que ele se propõe a fazer e nosso compromisso com ele no que nos propomos a oferecer.

Todos os novos colaboradores da Apetit, recebem o 'Guia da Cultura', independentemente de cargo ou de localidade de atuação. O 'Guia da Cultura' é enviado para todas as novas unidades antes da inauguração, como parte da 'Caixa de Inauguração' (ver item 'Falar – Caixa de Inauguração'). Após este envio inicial, o Gerente de Unidade é o responsável por solicitar ao departamento de Recursos Humanos outra remessa, quando seus guias estiverem acabando, garantindo, dessa forma, que nenhum novo colaborador inicie suas atividades sem receber o material. Após a solicitação do Gerente de Unidade, o departamento de Recursos Humanos faz o envio dos novos guias via malote.

No setor administrativo, o gerente de cada departamento é o responsável por administrar seu estoque de guias, também solicitando nova remessa ao Recursos Humanos sempre que necessário.

Seja Bem-Vindo

Quando chegamos em um local desconhecido a forma como somos recebidos faz toda diferença. Se somos acolhidos com carinho aquele momento passa a ser especial e, em consequência, nos tornamos mais abertos e confiantes por estarmos à vontade. Na Apetit receber bem, acolher e cuidar de quem caminha conosco é nossa preocupação constante. Por isso, o bem-estar de um novo colaborador é tão importante para nós.

Para demonstrar nossa receptividade, incentivamos que cada liderança demonstre de uma forma especial o quanto o colaborador é bem-vindo na nova equipe e que contamos com ele e que ele também poderá contar com a empresa.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Para promover um clima de descontração e de receptividade, divulgamos constantemente formas de receber bem nossos novos colaboradores. Um abraço da equipe, recadinho surpresa, a decoração do ambiente de trabalho, um recado no mural, um mimo como chocolate, pirulito ou uma caneca. São ações simples, incentivadas pela empresa, para que as lideranças as tornem hábito em toda nova contratação. Por meio do compartilhamento de experiências, aumentamos o nível de engajamento nessa ação voluntária e acolhemos de forma carinhosa quem integra nossa equipe.

Nós entendemos que o primeiro dia de um novo colaborador na empresa é permeado pela ansiedade e pela insegurança, afinal, ele não sabe ao certo o que esperar, como serão as pessoas e como será recebido pela nova equipe. Portanto, agimos de modo a minimizar esta insegurança e estabelecer, desde o início de sua trajetória na Apetit, uma relação de confiança mútua.

Para que isto se dê, foi criado o programa 'Seja Bem-Vindo', que oferece o suporte necessário ao novo colaborador, recepcionando-o e integrando-o de forma respeitosa e acolhedora. Por meio deste programa, o novo colaborador é colocado rapidamente em contato com a cultura organizacional e com o modo de trabalho da empresa, além de ser calorosamente recebido e integrado pelos novos colegas de trabalho. Buscamos oferecer a ele um ambiente mais agradável e amistoso possível, desde o primeiro dia, pois o nosso objetivo é que ele encontre na Apetit um local no qual terá prazer em estar.

Em nossa organização todo novo colaborador é recepcionado pelo seu gestor direto que entrega o 'Kit Cultura Apetit'. Estes kits foram elaborados tendo em vista a área de atuação do contratado e as necessidades específicas de cada área. Para um novo membro da equipe administrativa é entregue pelo seu gestor imediato um kit composto pelo 'Guia da Cultura' (ver item 'Guia da Cultura'), um *organizer* (caderno personalizado) e uma caneta da Apetit. Para um novo membro da equipe operacional, que irá atuar em uma das nossas unidades, é entregue um kit composto pelo 'Guia da Cultura', a 'Carteira de capacitação profissional' (ver item 'Desenvolver – Carteira de capacitação profissional'), os uniformes que devem ser utilizados no ambiente de trabalho e os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

Além do kit, para todos os colaboradores do setor administrativo, o departamento de Tecnologia da Informação cria um usuário para o sistema no qual irá trabalhar, uma conta de e-mail corporativo e fornece todos os *logins* e senhas necessários. É feita, ainda, a



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

inclusão deste novo colaborador nas listas de transmissão de e-mails utilizadas para envio de comunicados pela Comunicação Interna. Este mesmo processo é realizado pelo departamento de Tecnologia da Informação para os novos Gerente de Unidade, Gerente de Área ou Gerente Operacional.

Para os demais colaboradores contratados para atuar nas unidades não são criados e-mails corporativos e não há inclusão em listas de transmissão de e-mail, pois estes colaboradores não fazem uso do computador em suas atividades de trabalho. São cargos de auxiliar de cozinha, cozinheiros, auxiliar de limpeza, entre outros. Nestes casos, os comunicados são enviados no e-mail do Gerente de Unidade, que é o principal responsável por transmitir as informações a sua equipe. Estes comunicados são, também, enviados impressos a cada unidade, via malote, para que sejam anexados no mural, garantindo que chegarão ao conhecimento de todos.

Os Gerentes de Área, Operacional ou Administrativo passam por um período de integração realizada na matriz da Apetit. Nesta integração este gerente conhece a estrutura administrativa da empresa, passa por todos os departamentos, conhece o que cada departamento realiza e as pessoas que fazem parte dele. Esta é uma oportunidade de oferecer a este novo colaborador uma visão geral da empresa à qual está inserido.

Nos casos de contratações para os setores administrativos, o gestor direto conduz pessoalmente o novo colaborador a todos os departamentos e o apresenta às pessoas que neles trabalham. Esta atitude permite que o novo contratado conheça as dependências da empresa e as pessoas que fazem parte dela. No departamento no qual ele irá trabalhar, este colaborador terá uma espécie de 'padrinho' (ver 'Programa Cultivar') que ficará responsável por ensinar o que é necessário para a execução de suas atividades. Esta pessoa almoça junto com o novo contratado, esclarece suas dúvidas e se empenha para que o novo membro da equipe fique o mais à vontade e confortável possível principalmente nesse primeiro momento.

Já nas unidades, o Gerente apresenta o novo colaborador a sua equipe antes de iniciar suas atividades junto à cozinha, apresenta as dependências do restaurante, entrega os Equipamentos de Proteção Individual e o conduz as suas atividades. Neste primeiro momento, assim como no setor administrativo, um colaborador da unidade acompanha os primeiros passos do novo colega de trabalho, orientando e auxiliando nos processos,



almoçando junto e fazendo tudo que estiver ao seu alcance para que ele se sinta à vontade no novo ambiente.

Complementando o acolhimento, toda sexta-feira as novas contratações são divulgadas pelo departamento de Comunicação e Marketing. É encaminhado a todos os colaboradores administrativos e Gerentes de Unidade, de Área e Operacional um e-mail de boas-vindas contendo o nome dos novos colaboradores, cargo que irá exercer e unidade/departamento no qual irá atuar. Esta ação é realizada para que os demais os recebam com carinho e atenção e os orientem no que for preciso.

Os profissionais que são contratados para assumir cargos de liderança estratégica, como Executivos e Diretores, por exemplo, são apresentados por meio de uma *e-letter* – preparada pela Comunicação Interna e enviada por e-mail para os demais colaboradores – e por meio de comunicado impresso, exposto em nossos murais. Tanto na *e-letter* quanto no comunicado interno impresso, é inserida a trajetória profissional deste novo contratado bem como seus desafios e expectativas dentro da Apetit. Por se tratar de cargos de liderança de alto escalão, é importante que as equipes sejam comunicadas quanto às mudanças estratégicas, para que todos estejam alinhados às novas perspectivas da empresa e conheçam esta nova liderança cujas suas decisões irão impactar o trabalho de todos.

Receber bem o nosso colaborador é o primeiro *giftwork* que oferecemos as nossas pessoas para marcar positivamente o início de sua trajetória na Apetit. Esperamos, desde seu recrutamento e seleção, que ele se sinta acolhido e respeitado pelo nosso time com mais tempo de empresa. Aqui ele não é mais um, ele é especial!

PIC - Programa de Integração do Colaborador

Após as boas vindas, é hora de integrar o novo colaborador. Neste momento, o recém contratado será colocado em contato com a missão, visão e valores da empresa, com as premissas e com as especificidades da função a qual irá exercer. A integração diminui consideravelmente o tempo de adaptação deste novo colaborador, tanto em relação à empresa quanto à equipe, e minimiza a ansiedade que permeia os primeiros dias de trabalho em uma nova organização.

Por meio da integração o novo colaborador entende a importância do trabalho que irá executar e o contexto no qual está inserido. Mas, mais que isso, é no momento de



integração que os vínculos e a relação de confiança entre a empresa e seu novo componente começam a se estabelecer. O processo deve ser honesto, respeitoso e transparente.

Tendo em vista a importância da integração para a adaptação do novo colaborador e a aproximação deste com a empresa, a Apetit desenvolve o 'PIC – Programa de Integração do Colaborador'. Um grupo de treinamentos pelo qual todos os colaboradores devem passar durante os seus primeiros dias na Apetit, conduzido pelo líder direto.

Este programa busca contemplar todos os assuntos que consideramos essenciais para que o novo colaborador possa iniciar sua jornada com segurança dentro da companhia. O PIC é composto pelos esclarecimentos das políticas internas e oferta de treinamentos ou cursos específicos de cada função.

Todos os treinamentos e cursos, oferecidos neste programa, são elaborados em conformidade com o padrão estabelecido pela nossa universidade corporativa (ver item 'Desenvolver – UNIAP'). Essa capacitação tem como objetivo ajudar o novo colaborador a conhecer e compreender a história da empresa, como surgiu e a sua evolução ao longo dos anos; conscientizar sobre os procedimentos corretos de segurança do trabalho para prevenção de acidentes; orientar sobre nosso padrão de qualidade e sobre quais as condutas esperadas pela empresa. Estes e outros assuntos são abordados presencialmente e/ou *online*, por meio do 'Portal Webeducação'. Todos os contratados passam pelo programa de integração, no entanto, os temas abordados variam de acordo com o cargo de cada novo colaborador.

Fazem parte do processo de integração os seguintes módulos: Integração Institucional, Integração Comportamental, Integração Operacional, Integração Técnica e Integração Estratégica. Sendo as Integrações Institucional e Comportamental direcionadas a todos os colaboradores, independentemente da função que será exercida por ele na empresa. A Integração Operacional é específica para os cargos operacionais, a Integração Técnica para os cargos de líderes operacionais e, por fim, a Integração Estratégica para todas os cargos de liderança da empresa.

A Integração Institucional aborda as informações sobre a empresa, sua história e sua cultura organizacional. O objetivo é transmitir ao novo colaborador a essência da nossa missão, visão e valores. Este momento é marcado pela apresentação do nosso vídeo institucional; pela entrega do 'Guia da Cultura' (ver item 'Guia da Cultura'); pela



apresentação das grandes metas da empresa, das nossas responsabilidades corporativas, de nossas premiações e de nossa universidade corporativa, a UNIAP. Para facilitar a compreensão e a absorção dos conteúdos, todas as apresentações são feitas de maneira leve e descontraída, com vídeos dinâmicos e apresentação de *slides* interativos. Esta integração é conduzida pelo líder direto do novo contratado em um ambiente tranquilo e que possibilite o maior grau de imersão possível.

A Integração Comportamental trata do desenvolvimento do colaborador dentro da Apetit e, para isso, entendemos que é necessário que ele conheça o que se espera de suas condutas em relação à empresa. Nesta integração, conduzida pelo líder direto, são abordados temas específicos direcionados às atividades do novo colaborador no ambiente de trabalho, tais como relacionamento interpessoal, flexibilidade, criatividade, espírito de liderança, organização, comunicação assertiva, proatividade, empatia e voluntariado.

Todos os temas são abordados de maneira realista e exemplificados ao colaborador para que ele possa se sentir inserido no contexto e sua compreensão sobre o que está sendo exposto seja a mais efetiva possível. Por ser um treinamento bastante flexível – no qual cada líder aborda os temas a sua maneira e dá maior ênfase aos assuntos mais relevantes ao seu departamento – cada liderança pode abordar o conjunto de competências que melhor se aplicam a sua equipe e às atividades que aquele setor desenvolve ao ambiente no qual trabalham. Consideramos que nem todas as atividades são iguais, por isso, é fundamental respeitar as especificidades de cada função e departamento.

A Integração Operacional tem características específicas por ser direcionada exclusivamente aos colaboradores da operação, tais como conhecimentos sobre os processos operacionais do restaurante, suas práticas, ferramentas e informações sobre as atividades a serem desenvolvidas. Esta etapa do programa de integração é realizada dentro do restaurante, independentemente do cargo, para que o novo colaborador saiba quais são suas atribuições e quem deve procurar em situações que fogem da sua alçada. O gerente responsável pela contratação é quem acompanha de perto as atividades do novo integrante do time, principalmente em sua primeira semana, para dar o suporte necessário e orientar as correções caso ele não esteja executando as práticas dentro das conformidades exigidas pelos padrões de qualidade da empresa. Além do gerente, o novo



colaborador pode contar com um colega de trabalho com mais tempo de empresa para auxiliá-lo na execução das tarefas do dia a dia na operação.

A Integração Técnica é um módulo específico para as lideranças operacionais. Esse momento, conduzido pelo líder direto do novo contratado, é reservado para apresentar as ferramentas internas utilizadas na organização, como demonstrativo de resultados, *Balanced Scorecard* – modelo de gestão de desempenho (ver item ‘Falar – BSC’), procedimento de qualidade, procedimentos de cardápios, entre outros. Esses sistemas são responsáveis por mensurar nossa produtividade, crescimento, custos operacionais, qualidade e satisfação do nosso atendimento. Por meio destes indicadores conseguimos identificar e atuar na correção de possíveis pontos de melhora, dar *feedbacks* aos nossos colaboradores e oferecer reconhecimento financeiro àqueles se destacam na companhia.

A maior parte dessa integração fica disponível em nosso portal de educação à distância, o que permite às lideranças consultarem, quantas vezes forem necessárias, as temáticas abordadas. Caso necessário, existe ainda a possibilidade de reforços presenciais – acerca de pontos específicos que não estejam claros – que podem ser solicitados pelos colaboradores aos superiores diretos para que sejam viabilizados.

A Integração Estratégica tem como objetivo inteirar as novas lideranças sobre o cenário no qual a empresa está inserida, as diretrizes de atuação, qual o crescimento almejado, quais os planos de expansão, atualizações sobre informações e mudanças internas, caso haja. Esta modalidade de integração é conduzida pelo líder direto, presencialmente, ou por profissionais do departamento de Recursos Humanos, via telefone. Todos os pontos da integração estratégica são explanados de maneira clara – seguindo as premissas da comunicação efetiva – a fim de manter as lideranças informadas sobre os próximos passos da organização para que possamos seguir todos juntos rumo aos objetivos.

Nossos processos de integração colaboram, e muito, para a construção da trajetória profissional dos nossos colaboradores, desde seus primeiros dias dentro da companhia:

“Refletindo um pouco sobre minha trajetória na Apetit, me lembro de muitos momentos marcantes e, principalmente do meu primeiro dia. Cheguei com vontade de fazer a diferença e de poder trabalhar em uma empresa que valorizasse as ideias e a criatividade. E aqui encontrei isso e muito mais: encontrei pessoas que estiveram e estão comigo todos os dias me ensinando e me ajudando a crescer, encontrei amigos, oportunidades



de me envolver em diversos projetos, e o principal, uma empresa ética e comprometida, que tem propósito em tudo que faz! Sobre meu primeiro dia, o que mais me marcou foi a integração sobre a cultura da Apetit, pois, junto comigo na mesma sala, estava uma colaboradora que foi contratada para ser diretora. Isso foi muito importante, pois apesar do cargo dela ser muito mais alto que o meu, estávamos no mesmo espaço, compartilhando de um mesmo momento de recepção, sem distinção. Durante o meu período de integração pude contar com o apoio de toda equipe. Eles me fizeram se sentir bem recebida e demonstraram o quanto minha chegada era importante. Durante este período pude construir laços de amizade que cultivo em minha vida pessoal até hoje. Este momento me ajudou imensamente, pois consegui me desenvolver e contribuir com os trabalhos. Hoje, devido às oportunidades recebidas, sou coordenadora deste mesmo departamento, que me acolheu tão bem. Só tenho a agradecer”.

Fátima Regina Garcia – Comunicação e Marketing

Programa Cultivar

Além de demonstrarmos carinho e respeito aos nossos novos colaboradores em sua chegada à Apetit, estendemos este acolhimento e atenção a ele durante todo o período de permanência conosco – que esperamos que seja longa, promissora e feliz.

Deste modo, logo que nosso novo contratado inicia suas funções em nossa empresa ele recebe o ‘apadrinhamento’ de um dos nossos colaboradores com mais tempo no departamento ou com o qual irá trabalhar diretamente.

Este colaborador acompanha o recém contratado durante os três meses de experiência para auxiliá-lo em suas atividades, responder suas dúvidas e apresentá-lo aos processos e pessoas.

Esta prática otimiza o tempo de adaptação do novo contratado à empresa, equipe e especificidades da função a ser exercida, ao passo que figura como uma oportunidade de interação e de estreitar laços entre as nossas pessoas. Além disso, diminui a carga do líder, uma vez que as dúvidas do novo colaborador podem ser sanadas por um membro da equipe, desenvolve o espírito de liderança do responsável por este acompanhamento e dissemina nossa política de cultivar laços e o cuidado uns com os outros, entre outros benefícios.



No final dos três meses, o novo colaborador e o membro da equipe que o acompanhou respondem uma pesquisa referente ao desenvolvimento e resultados do programa, com o objetivo de avaliarmos a experiência de ambos e acolher suas sugestões para a melhoria contínua do programa.

Nosso Dia

Manter os colaboradores integrados entre si e alinhados aos nossos valores e a nossa cultura organizacional é um grande desafio para a Apetit. Isto porque, somos uma empresa de grande porte, com aproximadamente 2.000 colaboradores, atuantes em diversos estados brasileiros. Desta forma, torna-se necessário o desenvolvimento de programas que incentivem momentos de aproximação dos colaboradores com a cultura da empresa e de integração entre os membros das equipes e seus gestores.

Percebendo esta necessidade, em 2011 criamos o programa 'Nosso Dia'. Proposto como uma forma de reintegrar o colaborador e aproximá-lo da cultura organizacional que norteia as ações da empresa e incentivá-lo a participar dos programas de benefícios que oferecemos a ele espontaneamente.

Além disso, o programa busca manter o colaborador sempre em contato com os temas apresentados no nosso 'Guia da Cultura', que é oferecido a todo novo colaborador contratado pela companhia (ver item 'Guia da Cultura'), além de proporcionar momentos descontraídos entre as pessoas e reforçar a importância de cada colaborador para o desenvolvimento da organização.

E por que utilizar um material que nossos colaboradores já possuem? Esta é uma forma de estreitar ainda mais os laços entre a Apetit e nossos colaboradores, uma vez que uma nova interação com nosso guia permite que relembrem pontos apresentados no momento de suas contratações, ao mesmo tempo em que podem se sentir à vontade com as suas lideranças para expor suas dúvidas, sendo, inclusive, encorajados a isto.

Desde que foi criado, o programa é colocado em prática no início do mês de fevereiro. Fevereiro por dois motivos: já passou o período de férias e é o marco do início de um novo ano de trabalho nas unidades. Nada melhor do que começar o novo ano com alinhamento integral.

O programa é pautado por uma série de atividades que compõem este momento. Inicialmente, ainda em janeiro, nossa Comunicação Interna envia um e-mail a todos os



nossos Gerentes de Área, Gerentes Operacionais e de Gestão Operacional – além da diretoria da área – contendo o passo a passo da campanha.

O objetivo deste e-mail é engajar as lideranças, de cima para baixo, para que os Gerentes de Unidade possam contar com o apoio necessário de suas lideranças para fazer o programa acontecer. Este e-mail também é uma forma de comunicação que demonstra respeito para com os líderes operacionais, uma vez que informa sobre uma atividade importante que irá movimentar suas equipes e receber suas sugestões antes do início da campanha. Este mesmo e-mail é encaminhado também aos nossos Gerentes de Unidade, para que estes possam se preparar para desenvolver as atividades nos restaurantes.

A partir daí o primeiro passo é o envio de comunicados impressos, desenvolvidos pela Comunicação Interna, produzidos para orientar o gestor a colocar o ‘Nosso Dia’ em prática. São nove comunicados, um por semana, que são enviados aos Gerentes – administrativos e de unidade – por e-mail e impresso, via malote. Neles estão contidas todas as informações sobre os temas que devem ser abordados, as dinâmicas sugeridas, os vídeos que serão utilizados como apoio e as orientações para que o gerente se reúna com sua equipe para debater os temas propostos.

Uma vez recebidos os impressos, o gerente de cada unidade deve, todas as sextas-feiras, reunir sua equipe e colocar em prática as atividades propostas. Os impressos, após utilizados, ficam expostos no mural da unidade. O e-mail é um complemento a este impresso, uma vez que por via digital podemos enviar vídeos e outros arquivos importantes. O Gerente de Unidade utiliza estas duas plataformas (impresso e digital) para construir sua fala.

O ‘Nosso Dia’ não é um programa exclusivo à operação. Todos os gerentes, inclusive os do setor administrativo, recebem o comunicado. Na matriz, os gerentes de cada departamento – baseados pelo material de apoio que recebem – reúnem suas equipes para conversar sobre os temas propostos e desenvolver as atividades sugeridas pela campanha.

Nestes comunicados, enviados semanalmente, são inseridas fotos de momentos que marcaram nossas unidades no ano anterior. Também são encaminhados informativos que explicam sobre como o programa foi realizado no ano anterior com o objetivo de estimular as unidades que, por algum motivo, não puderam participar a se engajarem no programa.



Além dos comunicados (impressos e e-mail), utilizamos outras plataformas de comunicação, para amplificar os resultados da campanha, sendo estas: listas de transmissão via WhatsApp, SMS e ferramenta de reuniões remotas (ver item 'Videoconferência com a Presidente').

Incentivamos a todos que encaminhem fotos das práticas do 'Nosso Dia' ao departamento de Comunicação e Marketing, pois, com esse material em mãos, podemos criar comunicados a fim de divulgar a importância da participação das equipes no programa e assim valorizar os restaurantes participantes, além de incentivar todos os outros a participarem também. Por meio da lista de transmissão podemos enviar as fotos recebidas a todos os envolvidos para que vejam em tempo real o que está acontecendo com seus colegas de outras equipes.

O encerramento do 'Nosso Dia' é marcado pelo evento 'Pipoca com Guaraná' (ver item 'Celebrar – Pipoca e Guaraná'), criado para encerrar os ciclos de temas e promover um momento de confraternização, descontração e aproximação da equipe e que leva o nome ao sentido literal, em um momento de realmente comer pipoca e tomar guaraná, vivenciado tanto pelos colaboradores das unidades quanto pelos do setor administrativo.

Reunião com a Presidente

Em todas as ações e práticas propostas na Apetit, nossa Presidente faz questão de participar de alguma forma. Sabemos que nossos colaboradores nutrem por ela um profundo sentimento de admiração e respeito e o quanto eles se sentem felizes, valorizados e motivados quando têm a oportunidade de conversar com ela.

Pensando nisso, além dos comunicados que são enviados para cada unidade, fazemos chamadas de videoconferência por meio da ferramenta *Go To Meeting* entre nossa Presidente e os gerentes das nossas unidades.

Após marcar uma data e horário para que a videoconferência aconteça, todos os Gerentes de Unidade são orientados a baixar a ferramenta em um computador ou o aplicativo para acesso pelo celular. Após a ferramenta ou aplicativo instalados os envolvidos acessam a reunião com o ID enviado. Nesse momento é possível interagir com a Presidente de duas formas: pela *webcam* e microfone do computador ou celular, ou pelo *chat* da ferramenta, onde é possível digitar uma questão ou comentário.



O 'Reunião com a Presidente' é um momento valioso de troca de experiência e informações, ancoradas no respeito e descontração – características pessoais marcantes da nossa Presidente e que permeia todas as ações da Apetit.

É notável o engajamento das lideranças nessas reuniões, que aproveitam essa abertura, proximidade e transparência para sanar suas dúvidas, trazer sugestões e desfrutar de trocas de experiências e conhecimentos com a Presidente.

A reunião, que acontece mensalmente, é utilizada também para divulgar as unidades que estão em nosso ranking do BSC e demais cases de sucesso, como um momento de compartilhar, ouvir e falar aquilo que é mais relevante em nossa organização, sendo encerrada sempre com um momento de oração, conduzido pela nossa Presidente.

Análise estatística de perfil demográfico

Em uma empresa com muitos colaboradores é necessária a atenção aos pontos fortes, para que sejam mantidos e aprimorados, e aos pontos de melhoria para que sejam adotadas medidas de correção rápidas e eficientes.

A Apetit é uma empresa feita de pessoas, cuja gestão é voltada para elas. Por isso, entendemos que a melhor forma de avaliar internamente a empresa é prestando atenção em nossa população de colaboradores. No entanto, é necessário buscar ferramentas que permitam a avaliação desta população de forma imparcial, com base em resultados numéricos.

Para avaliar a população de colaboradores que compõe a Apetit, realizamos periodicamente uma análise estatística de perfil demográfico em cada uma das nossas regiões de atuação.

A análise é realizada pelo departamento de Gestão Operacional e utiliza a ferramenta de *Business Intelligence* (BI) como forma de tratar os dados e obter informações. A análise leva em consideração as características regionais, idade, sexo, formação profissional, horas de atestados médicos, horas de faltas sem justificativa, cargos e tempo de permanência, remuneração e promoções recebidas.

Com base nestas informações são traçados os perfis demográficos que orientam as lideranças no processo de triagem de colaboradores para possíveis promoções e nas ações de correção de possíveis pontos de falha identificados. Por exemplo, se em uma determinada unidade os colaboradores estão com alta recorrência de atestados médicos,



identificados pela análise demográfica, esta unidade será acionada para que o departamento de Segurança do Trabalho entenda o porquê isto está acontecendo e possam ser adotadas medidas corretivas.

Outro ponto importante de correção são as faltas sem justificativa. As ausências injustificadas no trabalho atrapalham a performance, tanto daquele que falta quanto da sua equipe. O colaborador que se ausenta do ambiente de trabalho sem justificativa sobrecarrega os demais, que ficam frustrados, insatisfeitos e transmitem esta insatisfação ao cliente. Por meio da análise da população é possível identificar o problema e buscar uma solução junto ao colaborador responsável pelas faltas.

Flexibilidade de Horário

Todos nós temos, em algum momento, que nos ausentar do trabalho em horário comercial para resolver problemas particulares, buscar o filho na escola, acompanhar um familiar ou amigo em consulta médica ou eventos especiais ou, até mesmo, para estudar para provas ou se dedicar aos trabalhos estudantis. Para que isto aconteça sem constrangimento, ou insegurança, é necessário que a empresa seja facilitadora da vida de seu colaborador.

Pensando no bem-estar e necessidade dos nossos colaboradores, adotamos o sistema de flexibilidade de horários, baseado em um acordo sindical de banco de horas. O que possibilita a ausência, bem como a entrada ou saída antecipada dos colaboradores para fins particulares, desde que acordado com seu superior direto.

A flexibilidade de horário, permitida pelo banco de horas, é válida para todo o nosso time, independentemente da função desempenhada dentro da companhia.

Quando o colaborador se ausenta do trabalho por algum motivo, ele compensa estas horas em um outro dia, trabalhando um pouco mais. Quando o contrário acontece, e o colaborador trabalha além do tempo estipulado para sua jornada de trabalho, ele pode chegar mais tarde ou sair mais cedo em algum outro dia. Quando as horas que ele trabalhou a mais é correspondente às horas de um dia inteiro de trabalho, ele pode tirar um dia todo de folga.

Os únicos critérios são que sejam feitas horas a mais de trabalho somente quando for realmente necessário, que as compensações e folgas sejam combinadas com o líder



direto e que o saldo de horas – tanto positivo, quanto negativo – seja zerado até o último dia do ano.

Para cargos gerenciais, dispomos também da opção da realização do trabalho em *home office*, deixando livre a realização de suas atividades à distância.

Não queremos que nossos colaboradores se sintam presos no ambiente de trabalho ou, ainda, que considerem o ambiente de trabalho como opressor ou negativo. Acreditamos que o trabalho é um agente transformador de vidas e da sociedade. Um agente de transformação positiva e é assim que incentivamos nossas pessoas a pensar.

Para isto, buscamos oferecer a elas um ambiente seguro e respeitoso no qual elas tenham a liberdade para se programar – com o auxílio de sua liderança – e se ausentar do local de trabalho sempre que necessário sem sofrer nenhum tipo de retaliação ou advertência por isto.

Missão, Visão e Valores

Toda empresa é criada e se desenvolve por algum motivo. Ao longo de sua trajetória no mercado ela carrega consigo sua essência, seus ideais e aquilo em que realmente acredita. A missão, visão e valores são os grandes norteadores de todas as ações de uma organização e é por meio desses balizadores que dizemos ao mercado e aos nossos colaboradores porque existimos, o que queremos e no que acreditamos. A missão define nossos objetivos, a visão nos indica o caminho a seguir e os valores nos guia.

Nossa Missão – Oferecer as melhores soluções em alimentação, criando vínculos fortes e duradouros, mantendo nossa empresa saudável e competitiva.

- Por meio da nossa missão demonstramos que o propósito da Apetit vai além da oferta de refeições saudáveis e de qualidade aos nossos clientes. Nosso propósito é o respeito e o cuidado com as nossas pessoas, sejam elas colaboradores, clientes ou colaboradores de nossos clientes. Prezamos pela construção de vínculos baseados na transparência e na excelência da prestação de nossos serviços. Mais do que servir nosso objetivo é encantar!

Nossa Visão – Sermos A referência nacional em soluções de alimentação corporativa.

- Como toda empresa em ascensão no mercado, queremos crescer cada dia mais. Visamos lucro, fortalecimento da nossa marca e do nosso modo de trabalho, mas sem deixar de lado nosso principal patrimônio: nossos colaboradores. Quando crescemos, nossos colaboradores crescem também e vice-versa. É uma via de



mão dupla a qual nos orgulhamos em manter e reforçar. Quanto mais crescemos mais benefícios podemos oferecer às pessoas que impulsionam a Apetit rumo aos seus objetivos e à sociedade na qual estamos inseridos. A empresa prospera, as pessoas que a compõe prosperam e a sociedade também!

Nossos Valores – Foco em resultados, parcerias fortes, liderança e gestão de pessoas, competência profissional, transparência, respeito pelas pessoas e sustentabilidade.

- Nossos valores são pautados naquilo que prezamos, naquilo que nos é mais precioso. Nossos valores nos norteiam e nos inspiram a sermos cada dia melhor, seguindo firme em nossa missão. Como empresa buscamos pelos resultados, pelo vínculo com os nossos clientes firmado e reforçado pela excelência do nosso atendimento e pela transparência existente em nossas relações. Relações estas que buscamos estreitar também com o nosso colaborador. Sabemos que sem nossas pessoas não seria possível nossa existência, nossa sustentabilidade e nosso sucesso. Por isso, deixamos claro a importância que elas têm no nosso dia a dia e em todas as nossas conquistas, e incentivamos – e oferecemos – subsídios para que elas se desenvolvam cada vez mais. Temos orgulho da relação de respeito que construímos com os nossos colaboradores ao longo de mais de 30 anos de trajetória. Nos orgulhamos dos profissionais competentes que temos e do time de excelência que formamos. Esta excelência tem reflexo positivo na empresa, na vida profissional e pessoal dos nossos colaboradores, na satisfação dos nossos clientes e, por consequência, na nossa comunidade. Permeados pelos valores que temos buscamos transformar o mundo transformando nosso ambiente de trabalho e as relações humanas que mantemos.

A missão, visão e valores demonstram nossa essência. Por isso, buscamos contratar pessoas que estejam alinhadas ao que é importante e inegociável para nós. Buscamos, também, inspirar nossos colaboradores, todos os dias, por meio do reforço desta essência, materializada na oferta de um ambiente respeitoso, seguro e agradável de trabalho, por meio do incentivo constante ao desenvolvimento profissional e pessoal baseada pela solidariedade com o próximo.

Para que os colaboradores não percam nossa missão, visão e valores de vista, fazemos questão que esta tríade esteja presente em pontos estrategicamente pensados: site da Apetit, parede adesivada na entrada dos colaboradores da matriz, 'Guia da Cultura' (ver



item ‘Contratar e Receber – Guia da Cultura’), estações de trabalho, agendas, cadernos, comunicados, mural, entre outros. Nosso objetivo é que por meio do contato diário com aquilo que rege a empresa, os colaboradores se inspirem a seguir conosco rumo aos nossos objetivos, a viver de acordo com os seus propósitos e a fazer a diferença também fora das dependências da Apetit. Além disso, todas as práticas e ações são pautadas pela missão, visão e valores. Buscamos nos manter conectados, de todas as formas possíveis, aos princípios que regem a nossa companhia.

Instituto Apetit de Educação

Acreditamos que para transformar o mundo, precisamos transformar primeiro as pessoas que vivem nele. A Apetit busca transformar a sociedade por meio do desenvolvimento das pessoas que compõe a empresa e do engajamento dos nossos colaboradores em projetos sociais. Pensando nisso, em 2006, foi criado o ‘Instituto Apetit de Educação’.

O ‘Instituto Apetit de Educação’ nasceu do desejo da nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, em contribuir na construção de uma sociedade sustentável, por meio de ações que visam o reconhecimento e valorização dos direitos humanos, da cidadania e a redução das situações de vulnerabilidade social.

As ações do instituto contemplam programas sociais propostos e desenvolvidos pela empresa, proporcionando educação socio-profissionalizante, qualidade de vida e a promoção do respeito à diversidade tanto no ambiente de trabalho quanto na sociedade na qual a Apetit está inserida. Estas ações acontecem por meio de cursos, ações voluntárias, programas e projetos que são custeados pela própria Apetit.

Como forma de angariar recursos financeiros para o desenvolvimento dos programas criados pelo instituto, nossa Presidente oferece, também, palestras gratuitas sobre empreendedorismo, liderança, motivação e diversos outros temas para as empresas, estimulando que estas, caso sintam-se à vontade, realizem uma doação espontânea em dinheiro para o ‘Instituto Apetit de Educação’.

Além de apoiar financeiramente o instituto, a empresa estimula e engaja seus colaboradores a se voluntariarem em diversas campanhas solidárias, incentivando desta forma o florescimento da solidariedade, do respeito e do amor ao próximo naqueles que são responsáveis pelas conquistas da Apetit. Acreditamos que plantando a semente do bem em solo fértil os frutos serão colhidos e saboreados pela nossa comunidade.



O instituto articula, ainda, parcerias com outras instituições com o objetivo de promover ações, divulgar programas sociais e ambientais e, desta forma, ampliar a corrente do bem a favor do próximo e do nosso planeta.

Com a missão de valorizar e desenvolver o ser humano, buscando aprimorar suas potencialidades, o 'Instituto Apetit de Educação' desenvolve atualmente quatro importantes programas: 'Gastronomia Especial', 'Integrar' e 'Auxiliar em Serviços de Alimentação' voltados para toda a comunidade e o 'Mamãe Apetit', direcionado aos nossos colaboradores.

Projeto Gastronomia Especial:

No 'Projeto Gastronomia Especial' a Apetit abre suas portas para alunos de instituições londrinenses, direcionadas à educação de portadores de Síndrome de Down para uma aula de gastronomia. Este projeto, que faz parte das ações incentivadas pelo 'Instituto Apetit de Educação', tem como propósito estimular portadores da Síndrome de Down a adquirirem novos conhecimentos e desenvolverem habilidades, além de oferecer uma tarde divertida e descontraída com a oportunidade de saírem da rotina e fazerem novos amigos.

São enviados convites para as instituições para que os interessados se inscrevam no projeto, informando a data e horário em que a aula será ministrada. Além dos alunos, o convite é extensivo aos professores e pais que quiserem acompanhar. Em 2019, foi realizada a 9ª edição do projeto que contou com 23 participantes das instituições APAE, Escola MANAIN e APS-Down, todas de Londrina, três colaboradores especiais da Apetit, portadores de Síndrome de Down (André Rocha, Juliano Jafel e Greice Kelly) e nove colaboradores voluntários que se inscreveram para participar. Nesta edição os participantes aprenderam a preparar sanduíches naturais e panquecas doces.

Nas aulas oferecidas pelo projeto, os colaboradores voluntários se responsabilizam pelo pré-preparo dos ingredientes que serão utilizados nas receitas ensinadas como cortar, cozer e processar, para eliminar qualquer possibilidade de risco de acidentes. Além disso, os voluntários auxiliam os participantes do projeto na montagem dos pratos, orientando de maneira descontraída e com bastante incentivo para que eles sintam o nosso cuidado e percebam o quanto são capazes de realizar a atividade proposta.

Sabe-se que o indivíduo portador da Síndrome de Down possui limitantes de concentração e memorização e isto foi levado em consideração no desenvolvimento da



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

metodologia de ensino das aulas oferecidas pelo projeto. O Instrutor Técnico, responsável por ministrar as aulas do programa, executa as etapas da receita passo a passo, com toda calma, para que os participantes assistam e depois reproduzam. Ao término do preparo o participante pode degustar o prato que ele mesmo preparou.

Além da atividade principal, que é o preparo dos pratos, os alunos ainda contam com nosso espaço *gourmet*, preparado com decoração, música, dança e bastante interação para a recepção deles. Usualmente, os familiares dos participantes são convidados a assistir o evento, sendo uma forma de alimentar o senso de capacidade e autoestima em todos que participam do programa.

Após as atividades desenvolvidas em nosso espaço *gourmet*, os participantes do programa são acompanhados pelos voluntários e professores em um *tour* pela nossa matriz para visualizar um pouco da rotina de trabalho dos nossos colaboradores no exercício de suas atividades na empresa. Esta visita é realizada respeitando o grau de deficiência de cada um dos participantes do grupo.

O objetivo maior desta visita, na qual oportunizamos o contato destes jovens com um pouquinho da realidade de uma empresa, é mostrar aos pais e alunos que o portador de Síndrome de Down pode ser inserido no mercado de trabalho, pode aprimorar suas habilidades e despertar tantas outras, tornando-se cada vez mais autônomo e autoconfiante.

Ao término do dia, todos recebem um certificado de participação no evento que é entregue em mãos, um a um, pela Presidente da Apetit, Marcia Mocelin Manfrin. A entrega do certificado é um momento de muita emoção e orgulho a todos os envolvidos.

Tanto os participantes quanto os voluntários aprendem e se divertem com o programa. Uma inspiração para a vida de cada um deles:

“Essa vinda aqui para a Apetit é muito prazerosa para todos nós, principalmente para os alunos. Todos os anos quando nós recebemos o convite procuramos fazer uma escala e trazer uma turma diferente por ano, para que todos tenham esta experiência, porque é muito gratificante eles virem pra outro espaço que não seja a escola, conhecer o trabalho de uma empresa tão conceituada, ter este momento de socialização com os funcionários da empresa, com os alunos de outras escolas e terem a oportunidade de eles mesmos prepararem o lanche que vai ser consumido. Lá na escola nós também temos este projeto de culinária e eles gostam muito e ainda mais com música, aí é que eles fazem a festa.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Eu, em nome da APS Down só tenho a agradecer porque é muito gratificante mesmo, tanto para nós quanto para eles.”

(Profa. Elaine – Diretora de um dos núcleos da APS Down – Novo Caminhar)

“Eu estou achando ótimo, estou adorando e estou muito feliz aqui com os meus amigos. Vou aprender aqui para fazer em casa, com a minha mãe que eu amo muito”

Marcela Lima – Aluna da Escola Manain

Programa Integrar:

O ‘Programa Integrar’ traz consigo a bandeira da inclusão, amplamente defendida pela Apetit. O programa oferece oportunidades de emprego a portadores de necessidades especiais que tenham interesse em ingressar no mercado de trabalho.

As vagas são divulgadas por meio de anúncios na página do Facebook da Apetit, em cartazes espalhados nas unidades para o cliente usuário e por contato telefônico e e-mail direcionados às escolas e centros de apoio. Estas instituições repassam as informações aos responsáveis dos alunos para, caso haja interesse, entrem em contato conosco.

Os candidatos interessados passam pelo processo seletivo, de acordo com a vaga que está sendo ofertada, que leva em consideração as dificuldades e potencialidades de cada um e as competências exigidas para o cumprimento da função. Os selecionados são encaminhados para a entrega de documentos e registro e, posteriormente, são direcionados aos departamentos nos quais irão atuar para que sejam integrados às equipes por seus líderes diretos (ver item ‘Contratar e Receber – PIC’). No departamento no qual irá trabalhar, o novo contratado terá auxílio de um colega de trabalho com mais tempo de empresa. Este colega será responsável por ensinar a função, supervisionar as atividades e auxiliá-lo a desenvolver suas potencialidades profissionais e comportamentais.

Além dos nossos outros colaboradores especiais, em nossa matriz temos o padrinho de bem-estar, André Rocha, carinhosamente chamado por todos de Andrezinho.

“O André iniciou as atividades dele na empresa antes mesmo de eu começar a trabalhar aqui, e ele atuava em uma unidade de negócios da Apetit. Depois a presidência teve a ideia de promovê-lo para que ele viesse trabalhar no administrativo da companhia, cuidando das pessoas, o seu patrimônio mais valioso. O André era auxiliar administrativo



em um dos nossos restaurantes, cuidava dos nossos clientes, depois passou para a função de copeiro e hoje é padrinho do bem-estar. Tem 12 anos de experiência conosco, se preocupa realmente com o bem-estar dos seus colegas de trabalho, por isso o título. Traz muita alegria para o nosso dia a dia, pois é uma pessoa muito animada”.

Milaine Conti – Secretária da Presidência

Ao abriremos espaço em nossas equipes para portadores de Síndrome de Down, nosso programa se tornou pioneiro em nosso segmento de atuação, atuando como exemplo e inspiração a outras empresas que também queiram contratá-los.

Mamãe Apetit

A Apetit é uma empresa que se preocupa com a saúde e bem-estar de todo nosso quadro de pessoas e, mais do que isso, compartilha a felicidade dos momentos especiais e realização dos sonhos dos nossos colaboradores. Tendo em vista que a maioria das pessoas que compõem nosso quadro são mulheres, criamos o programa ‘Mamãe Apetit’ para orientar nossas colaboradoras gestantes.

O programa tem como objetivo auxiliar as futuras mamães no desenvolvimento de uma gravidez saudável e garantia da saúde do bebê, por meio da oferta de informações e do apoio necessário à colaboradora gestante durante todo o período de gravidez e pós-parto. Além disso, temos como objetivo minimizar a ansiedade da mulher quanto a sua condição profissional, uma vez que, por meio deste programa, deixamos claro que a posição da nossa colaboradora grávida em nossa companhia é respeitada e garantida. Algumas mulheres têm medo de serem substituídas após a licença maternidade. Na Apetit, 98% de nossas colaboradoras que se tornaram mamães retornaram ao trabalho, sendo que os 2% que saem, pedem desligamento da empresa por vontade própria.

Muitas de nossas mulheres, que decidem deixar a empresa para se dedicar exclusivamente aos cuidados do filho em seus primeiros anos de vida, retornam a Apetit mais tarde. Uma vez que ela tenha interesse em voltar e que haja vaga disponível quando ela desejar esta volta, nada impede que esta mulher retorne a ocupar um cargo na empresa. Acreditamos que esta seja uma experiência positiva tanto para a colaboradora, que já conhece a empresa e as especificidades da função, quanto para a Apetit, que



recebe de volta uma profissional que já foi treinada anteriormente e que já conhece a nossa cultura organizacional.

Para participar do programa a futura mamãe – ou o gestor do departamento ou unidade na qual ela trabalha – precisa apenas comunicar ao departamento de Gestão Operacional sobre sua vontade de participar. A partir desta manifestação de interesse, o departamento direciona informativos bimestrais, digitais e impressos, à colaboradora gestante sobre:

- Cuidados com a alimentação na gravidez;
- Mudanças que ocorrerão com o corpo da mamãe neste período;
- Importância do pré-natal e da realização dos exames recomendados pelo médico;
- Importância do registro de nascimento;
- Importância da amamentação para a saúde do bebê e da mamãe;
- Direito em se ausentar do trabalho para a realização do acompanhamento médico mediante apresentação do atestado para justificar a ausência;
- Direito a dois descansos especiais de meia hora cada ou uma hora no final da jornada de trabalho, destinados à amamentação do bebê até completar seis meses de idade;
- Direito ao salário família após a entrega da cópia da certidão de nascimento e da carteira de vacinação do bebê ao departamento de Recursos Humanos, entre outros.

Quarenta e cinco dias antes do nascimento, a mamãe recebe o 'Kit Bebê' composto por uma bolsa personalizada: um kit de higiene com fraldas, sabonete infantil, cotonete, shampoo para bebê e uma cartilha com orientações sobre os cuidados do bebê e sobre a importância do aleitamento materno. O 'Kit Bebê' demonstra nossa preocupação e alegria pela chegada do novo membro da família Apetit materializada em forma de presente. Junto com o kit a mamãe recebe nosso carinho, uma cartinha escrita com todo amor e nossa energia positiva para minimizar a ansiedade da espera pela hora do parto.

“Meu nome é Franciele, tenho 36 anos e sou Gerente de Unidade na Apetit há 4 anos. Com muita dificuldade, me formei em Nutrição no ano de 2013 e em janeiro de 2014 iniciei minhas atividades na Apetit. Entrei como Gerente Cobertura de Férias, fiquei um tempo, saí da Apetit e mais ou menos 1 ano depois retornei. Durante toda a minha vida lutei muito para conquistar todos os meus objetivos. Mulher negra, criada em uma família muito humilde, sempre tive minha vó como inspiração: mãe de 9 filhos, sendo 7 mulheres!



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Sempre fui uma pessoa determinada, comecei a trabalhar como manicure aos 16 anos de idade. Aos 25, entrei na Universidade e aos 30 concluí o curso. Paguei minha universidade fazendo unhas e bombons nas horas vagas. Retornei para a Apetit em 2016 quando estava grávida, sou mãe solteira e nunca tive nenhum apoio do pai do meu filho, mas graças a Deus minha família e minhas colegas de trabalho me ajudaram nessa fase. Fui mãe aos 32 anos e realizei o sonho de gerar uma vida tão linda, confesso que no início tive medo de ser demitida ou até mesmo de não dar conta da maternidade e da vida profissional, mas Deus com misericórdia e graça tem me fortalecido dia após dia. Hoje gerencio a unidade Curtume Touro, tenho muito orgulho da minha equipe e do trabalho que desenvolvo. Tenho um negócio próprio na área de Nutrição e aos finais de semana faço bolos por encomenda. Me sinto feliz por ser quem sou, ainda luto e persevero para ser alguém melhor a cada dia. Tenho orgulho de ser mulher, boleira, mãe, filha, administradora, guerreira, empreendedora e de fazer parte da história dessa empresa que tem uma mulher como líder!”

Franciele Silva – Curtume Touro

Além das nossas colaboradoras gestantes, nossos colaboradores que irão se tornar papais também podem fazer parte deste programa. O interesse na participação deve ser manifestado da mesma forma e, a partir de então, nossos informativos são direcionados a eles para que repassem as suas esposas. Exceto os intervalos para amamentação, eles têm acesso ao ‘Kit Bebê’ e a todos os outros direitos assegurados pela Apetit.

Programa Auxiliar em Serviços de Alimentação

A Apetit tem o compromisso em fazer do trabalho um agente transformador de vidas e da sociedade.

Pensando em contribuir para a formação e preparação de jovens, em situação de vulnerabilidade social, em 2018, foi criado o ‘Programa Auxiliar em Serviços de Alimentação’. Um projeto de responsabilidade corporativa, desenvolvido pela Associação Guarda Mirim de Londrina e Instituto Apetit de Educação. O objetivo é atender jovens com idades entre 18 e 20 anos que estejam matriculados e frequentando o ensino fundamental II ou que tenham concluído o ensino médio.



O programa tem duração de 16 meses e é composto por aulas teóricas, ministradas nas dependências da Guarda Mirim, intercaladas por aulas práticas (estágio) realizadas na matriz da Apetit e nos restaurantes corporativos administrados pela empresa.

No ano de 2019, foram atendidos 29 jovens, que cumpriram os requisitos e que passaram pelo processo seletivo da Apetit. Além de outros conteúdos oferecidos, os participantes aprendem as práticas de manipulação de alimentos, disciplinas administrativas e financeiras, conteúdos voltados ao desenvolvimento de liderança ao passo que têm a oportunidade de conhecer, acompanhar e vivenciar a rotina de uma empresa de serviços de alimentação. Após a fase de cursos e estágio, os participantes do programa estarão aptos a serem efetivados pela própria empresa ou serem absorvidos pelo mercado de trabalho, tanto em funções operacionais quanto administrativas.

Visita à ala infantil do Hospital do Câncer de Londrina

Além dos programas, o instituto também fomenta ações voluntárias, apoiando iniciativas espontâneas vindas dos próprios colaboradores. Em 2019, nossos colaboradores propuseram uma ação no mês das crianças para arrecadar doações de material escolar para a ala infantil do Hospital do Câncer de Londrina.

Os colaboradores que tiveram a ideia entraram em contato com os responsáveis pelo Instituto Apetit de Educação para que a ação fosse viabilizada. Foram enviados comunicados internos pelos nossos diversos canais de comunicação convidando os colaboradores do setor administrativo a participar com a doação de qualquer tipo de material escolar.

Além da viabilização da campanha por meio dos comunicados, o Instituto também contribuiu com a compra de materiais para a montagem de kits contendo livros infantis para colorir, lápis de cor, giz de cera e brinquedos para que fossem distribuídos aos pacientes e também para compor a reserva de recursos do hospital.

Foram arrecadados 550 itens no total e, em seguida, nossos voluntários se reuniram no dia 25 de outubro, pela manhã, para entregar as doações e visitar as crianças internadas na ala infantil do hospital. Um momento de amor ao próximo materializado em sorrisos e gratidão. Quem participou não esquece!



Participar desta ação para mim foi muito importante, pois vi que o movimento de solidariedade tomou conta dos meus colegas. Várias pessoas trouxeram materiais escolares e outras contribuíram com dinheiro. Eu fiquei responsável por fazer a compra com esse dinheiro arrecadado, e foi realmente muito legal sair com o porta malas do carro lotado de muita solidariedade.

Fátima Regina Garcia – Comunicação e Marketing

Planeta Sustentável

Uma das preocupações constantes da Apetit, além do cuidado com as pessoas, é em relação ao meio ambiente e aos cuidados com o planeta no qual vivemos. Viver de maneira responsável e manter nosso planeta saudável é um desafio enfrentado por nós diariamente. Ações simples, contínuas e imediatas podem ajudar a preservar nossos recursos naturais e minimizar os impactos causados ao meio ambiente.

Foi a partir deste pensamento que nasceu o ‘Planeta Sustentável’, uma iniciativa da Apetit que incentiva a utilização eficiente dos recursos naturais e o consumo responsável por parte de nossos colaboradores, clientes e de toda comunidade, por meio de diversos projetos e programas, administrados por vários departamentos da companhia:

Campanha – Responsabilidade à mesa: a Apetit oferece refeições a mais de 100 mil pessoas diariamente e, por se tratar de um número tão expressivo de pessoas, nos sentimos com a responsabilidade de disseminar ações de conscientização que envolvam os colaboradores e clientes usuários dos restaurantes sobre os cuidados de cada um em relação ao desperdício de alimentos tanto nos restaurantes quanto dentro das cozinhas. A campanha é prevista no Planejamento Anual do Restaurante (PAR), e os materiais utilizados para sua realização podem ser solicitados por todos os Gerentes de Unidade. A campanha é composta por cartazes que expõem dados significativos sobre o desperdício de alimentos no mundo, além de impressos para *displays* de mesa com informações complementares, cartazes com o contador de desperdício para que semanalmente seja exposto, em números, a quantidade de alimentos desperdiçada e quantas pessoas seriam alimentadas com aquela quantidade que foi jogada fora. Além disso, aos restaurantes que utilizam TVs como monitores para informações, são enviados materiais visuais sobre estes mesmos temas. A campanha tem duração de um mês. Incentivamos que no último dia, as equipes dos restaurantes preparem um espaço para deixar exposta, em quilos de



alimentos secos, a quantidade desperdiçada naquele mês, com a finalidade de demonstrar o impacto do desperdício.

Campanha – Água desperdiçada faz falta: seguindo a mesma linha da campanha de conscientização sobre o desperdício de alimentos, a campanha ‘Água desperdiçada faz falta’ tem como objetivo conscientizar tanto os colaboradores quanto os clientes usuários dos restaurantes sobre o impacto positivo do consumo consciente de água. Esta campanha, direcionada aos nossos restaurantes, possui duas versões: dentro das cozinhas são aplicados adesivos em locais estratégicos, como áreas de higienização de alimentos e de utensílios, por exemplo, com dicas sobre o uso da água nos processos diários de trabalho. Nos restaurantes, ficam expostas nos *displays* de mesa, cartazes e TVs/monitores com dicas voltadas a utilização consciente da água no ambiente de trabalho e doméstico para conscientizar o cliente usuário. Uma atitude tomada pela Apetit, tendo como um dos principais objetivos a redução do consumo de água dentro das cozinhas de nossos restaurantes, foi a implantação da Unidade de Beneficiamento de Vegetais – UBV (ver item ‘Cuidar – UBC e UBV’). Após a implantação da UBV, os vegetais já chegam aos restaurantes higienizados, descascados e cortados. Este processo significa a economia de 36 litros de água a cada quilo de produto utilizado. Diariamente, são 180 mil litros de água que deixam de ser utilizados em nossos 180 restaurantes. Anualmente, o volume economizado seria capaz de encher 22 piscinas olímpicas com 2,5 milhões de litros de água em cada uma. Estes números são divulgados como forma de proporcionar orgulho aos nossos colaboradores e o senso de responsabilidade com os recursos naturais que utilizamos.

Campanha – Mais árvores, menos papel: além de orientar o consumo consciente dos alimentos e da água, a Apetit desenvolveu uma campanha para incentivar seus colaboradores a reduzirem a utilização de papel. Para isso, implantamos o projeto *Safedoc* – um sistema ao qual toda empresa tem acesso e que possibilita que, ao invés de serem enviados documentos impressos via malote, todos os documentos são digitalizados e mantidos em uma base de dados a qual cada departamento possui acesso liberado para sua área. Por meio deste sistema é possível acessar a pasta desejada e utilizar o documento de interesse. Além da economia de papel, reduzida em mais de 70%,



agilizamos as rotinas de nossos gerentes com a implantação desta tecnologia pois eliminamos a perda ou extravio de documentos importantes. Os arquivos que ainda precisam serem impressos, passam por outro processo de conscientização chamado 3 Rs: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Além de estimular a redução do volume de impressões, firmamos parcerias com gráficas para a confecção de blocos de anotações com o verso de todos os papéis impressos e que não estão mais sendo utilizados. As gráficas parceiras montam os blocos gratuitamente e os entregam em nossos escritórios. Depois de serem reutilizados, estes papéis são direcionados corretamente para a reciclagem. Não só o papel, mas também o material orgânico, rejeitos, plásticos, metal, etc., são descartados seguindo a separação correta de resíduos, realizada em nossa matriz administrativa e em 100% das nossas unidades.

Programa – Útil: todos os anos nosso departamento de Tecnologia da Informação organiza uma ação, em toda empresa, para a coleta de equipamentos eletrônicos que não estejam mais funcionando ou que precisem ser trocados por não estarem atendendo as necessidades de quem os utiliza. Para o direcionamento correto deste lixo eletrônico, a Apetit firma parcerias com instituições sem fins lucrativos da cidade para que este material seja doado e contribua com a preservação do meio ambiente e com projetos sociais direcionados à comunidade. Estas instituições possuem equipes para manutenção e recuperação dos aparelhos doados. As peças em pleno funcionamento são vendidas e o dinheiro arrecadado é revertido para projetos sociais voltados à comunidade. Já os equipamentos sem recuperação são desmontados e têm suas peças vendidas, o que sobra e que não é passível de venda é direcionado aos locais corretos de descarte, pela própria instituição que recebeu os materiais em doação. Além disso, por meio de comunicados internos, buscamos incentivar nossos colaboradores a destinar o lixo eletrônico de sua residência – celulares fora de uso, TVs e geladeiras quebradas, por exemplo – a estas instituições também. A doação destes itens e a conscientização dos nossos colaboradores, além do bem que irá promover à sociedade, é uma forma de inspirar nossas pessoas pelo exemplo dado no cuidado com os nossos recursos materiais.

DiCOrE



O óleo de cozinha, se descartado incorretamente, é um agente contaminante que causa impactos seríssimos ao meio ambiente. A Apetit se preocupa diariamente com o destino do óleo utilizado em suas cozinhas industriais. Pensando nisso, os cardápios de nossos restaurantes são planejados e desenvolvidos com alimentos que demandam pouco óleo em sua preparação, a fim de minimizar a geração de resíduos.

Por meio do programa 'DiCORE' – Direcionamento Correto do Óleo Residual – o óleo residual gerado pelos nossos restaurantes é destinado a empresas credenciadas especializadas em realizar a destinação adequada deste resíduo. Com este programa, além da preservação do meio ambiente, obtemos recursos que são direcionados à realização do evento 'Planeta Sustentável'.

Quando inauguramos um novo restaurante, nosso departamento de Qualidade entra em contato com o nosso Gerente de Unidade para se informar se o óleo residual será coletado pela Apetit ou pelo nosso cliente.

Em casos nos quais nosso cliente ficará responsável pela coleta é porque ele já possui um processo homologado em sua própria empresa. Nos casos em que a coleta será realizada pela Apetit, entramos em contato com instituições parceiras, em cada uma das regiões em que atuamos, para viabilizar a coleta deste resíduo.

Para algumas destas instituições a Apetit faz a doação do óleo residual por se tratar de ONGs que prestam assistência social à comunidade na qual estão inseridas. Para as outras, o resíduo é vendido. O valor levantado com a venda do óleo residual de nossas cozinhas, é repassado ao departamento Financeiro da Apetit para que seja utilizado na realização do evento 'Planeta Sustentável'.

Evento Planeta Sustentável

A fim de empregar os recursos financeiros arrecadados com o DiCORE, todos os anos é promovido pela Apetit o evento 'Planeta Sustentável'.

Uma ação promovida pelos departamentos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) e Qualidade que, juntos, atuam com o objetivo de reverter os valores arrecadados pelo DiCORE em benefícios para a sociedade. A ação se concentra na cidade de Londrina/PR. Os departamentos entram em contato com instituições públicas e privadas, com o objetivo de buscar grupos ou entidades que necessitam dos recursos disponíveis.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A partir deste contato e da escolha da instituição que receberá os benefícios da ação, o evento é estruturado com base nas necessidades da instituição que será beneficiada. Para a realização do evento, todos os nossos colaboradores da região são convidados, via comunicados internos, a se voluntariar.

Em 2019, o valor arrecadado com o DiCOré foi utilizado em uma ação voltada para um grupo de idosos de Londrina/PR. Em parceria com a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), ensinamos esse grupo a fabricar sabão líquido. A ação promoveu não apenas o cuidado com o meio ambiente, mas também uma possível fonte de renda aos idosos, que podiam replicar o conhecimento adquirido em suas residências e, posteriormente, vender o sabão produzido.

“Estamos muito contentes com essa parceria porque cada um saiu do evento com mais consciência sobre sustentabilidade. Os idosos aprenderam a fazer sabão, detergente e amaciante reutilizando o óleo de cozinha que, até então, a gente não sabia nem para onde iria. Agora, com essa consciência, eles podem até conseguir uma renda extra para a família com a fabricação do produto”

Andrea Ramondini Danelon – Secretária do Centro de Convivência da Pessoa Idosa

Restaurante Ecoeficiente – ‘NOVO’

Nossa responsabilidade com a utilização de nossos recursos de forma consciente e do nosso empenho para a conscientização daqueles que nos rodeiam acerca da preservação do meio ambiente, vai além de campanhas e ações socioeducativas. Ela está presente em nosso dia a dia, em nossas ações diárias que permeiam o nosso negócio.

Nossos restaurantes são ecoeficientes. Buscamos atuar em equilíbrio com os três pilares da sustentabilidade: ambiental, econômico e social. Combinamos estes pilares a fim de obter excelência no desempenho econômico de nossa companhia com utilização consciente de recursos, diminuindo a geração de resíduos e promovendo a conscientização das 100 mil pessoas que passam por nossos restaurantes diariamente.

- Ambiental:

Priorizamos a utilização consciente de todos os nossos recursos. A Apetit incentiva o consumo responsável por parte dos nossos colaboradores, clientes, fornecedores e



comunidade e investe continuamente em programas que visam minimizar os impactos ambientais relacionados a nossa atuação diária.

Entre outras ações que desenvolvemos em prol dos recursos naturais, divulgamos campanhas de conscientização sobre os impactos do desperdício de recursos e de alimentos; utilizamos produtos biodegradáveis para limpeza em todos os nossos restaurantes, além de possuímos sistema de captação de água da chuva para limpeza de banheiros e áreas externas em nossas indústrias.

Beneficiamos, por meio das nossas indústrias (ver item 'Cuidar – UBC e UBV'), as proteínas e vegetais utilizados em nossos restaurantes. Esta prática reduz em 30% a geração de resíduo orgânico nos restaurantes; gera uma significativa economia de água (36 litros por quilo de produto) e reduz o consumo de energia. A redução do consumo de energia decorrente da utilização de produtos beneficiados se equipara a todo o consumo de energia elétrica para abastecer, durante 30 dias, toda a iluminação do restaurante. Além disso, tem impactos sociais positivos importantes, pois estimula a agricultura familiar, uma vez que firmamos parcerias com pequenos agricultores da região contribuindo, assim, com a diminuição do êxodo rural e gerando mais empregos e renda.

Além disso, buscamos conscientizar nossas pessoas por meio da coleta seletiva, realizada em 100% dos nossos restaurantes, indústrias e departamentos de nossa matriz. Acreditamos que os bons exemplos dados dentro de nossa companhia serão disseminados para fora dela por meio das atitudes dos nossos colaboradores e clientes (ver item 'Planeta Sustentável').

- Econômico:

Nossa empresa movimenta a economia brasileira por meio do fechamento de negócios e geração de empregos em quase todo território nacional. Além da geração de emprego e do pagamento de salários justos, nos preocupamos em oferecer benefícios, investir em treinamento e capacitação e oferecer alimentação balanceada para nossos colaboradores e clientes.

Somos uma empresa economicamente responsável, com transparência de ações junto aos clientes, colaboradores e comunidade em geral. Nosso respeito por todos estes públicos reflete na fidelização de 95% dos contratos de parceria, com elevados índices de satisfação global dos serviços oferecidos.



Além disso, mantemos uma postura ética no exercício de todas as nossas atividades e, por meio de uma cultura organizacional forte, pautada em nossa visão, missão e valores, incentivamos nossos colaboradores a terem a mesma postura. Isto reflete o compromisso que temos em alcançar nossos objetivos empresariais com responsabilidade social.

Cuidamos dos nossos colaboradores para que eles cuidem dos colaboradores dos nossos clientes.

Acreditamos que a diferença entre as organizações está no cuidado dedicado aos colaboradores. São eles que fazem a diferença no dia a dia da empresa, geram resultados e fidelizam cada cliente.

- Social:

Mais de 45% dos nossos colaboradores possuem média de 6 anos de permanência, sendo este um reflexo do cuidado com as nossas pessoas que reduz nossas taxas de *turnover*.

Buscamos atender e dar suporte aos nossos colaboradores por meio da oferta de uma série de benefícios, assistindo-os desde necessidades básicas de alimentação, assistência médica e odontológica de qualidade até programas de desenvolvimento profissional e pessoal.

Oferecemos treinamento para toda a nossa base de colaboradores, por meio da nossa Universidade Corporativa (ver item 'Desenvolver – UNIAP'). Em 2019, foram oferecidos 364 cursos, uma média de 127 horas por ano investidas no treinamento de nossas pessoas. Em decorrência do desenvolvimento profissional, 25% do nosso quadro de colaboradores são promovidos anualmente.

Com o mesmo objetivo de desenvolver a comunidade local, criamos o Instituto Apetit de Educação (ver item 'Instituto Apetit de Educação'), que contempla as ações desenvolvidas pela empresa com o propósito de promover educação, proporcionar mais qualidade de vida e saúde aos nossos colaboradores e às comunidades nas quais estamos inseridos.

A manutenção destas ações é garantida pelo aporte financeiro realizado pela própria Apetit, que, além de mantenedora do Instituto, estimula a participação dos funcionários nas diversas campanhas solidárias, voluntariamente, e articula parcerias para ampliar o impacto e abrangência social e ambiental de suas realizações. Uma forma de construir uma corrente do bem e estender nosso compromisso no cuidado com as pessoas para além das dependências da nossa companhia.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Aniversário Solidário:

Fazer aniversário, para nós, significa celebrar mais um ano de conquistas. É olhar tudo aquilo que foi realizado e projetar novos sonhos. Nós acreditamos que todo aniversário deve ser comemorado e o aniversário da Apetit não poderia passar em branco. Para celebrá-lo de uma forma especial fazemos ações de solidariedade e amor ao próximo.

Todos os anos, em julho (mês que marca a fundação da Apetit), iniciamos a nossa 'Gincana Solidária', que tem como objetivo arrecadar alimentos, materiais de limpeza e higiene pessoal, roupas ou brinquedos que serão doados a instituições de caridade. Para isto, convidamos para atuarem conosco as nossas equipes e clientes.

O convite aos nossos colaboradores – administrativos, indústrias (UBC e UBV), Apetit e unidades – é enviado via comunicação interna, juntamente com as instruções, regulamento e um formulário de inscrição e de doação. Inicialmente, as equipes que pretendem participar da gincana devem preencher o formulário de inscrição e enviar de volta, por e-mail, ao departamento de Comunicação e Marketing – responsável pela organização, seleção e premiação dos vencedores. Cada Gerente de Unidade estende este convite também ao seu cliente.

Cada ano é escolhido um tipo de produto a ser arrecadado e fica a cargo das unidades participantes escolherem a instituição que gostariam de ajudar em sua região, o que aumenta consideravelmente o engajamento, uma vez que nossos colaboradores podem prestar auxílio a entidades próximas – e/ou significativas para eles – que atuam dentro da sua cidade. Desta forma, instituições de todo Brasil podem ser beneficiadas.

As equipes participantes têm um prazo definido para a arrecadação. Em 2019, por exemplo, ficou determinado que em Londrina seriam arrecadados alimentos não perecíveis e produtos de limpeza para serem doados a uma creche.

A doação contou com mais de 70 itens de limpeza e alimentos impercíveis essenciais para a rotina da instituição. Além disso, este ano a participação voluntária ultrapassou os muros empresariais e alcançou outros membros da comunidade. O agricultor Raul Cocato, de Rolândia (PR) se sensibilizou com a causa e gentilmente disponibilizou 80 kg de feijão para o projeto, alimento que a creche necessitava já há algum tempo.

A filosofia de cuidado com os detalhes do campo à mesa da Apetit incentiva a agricultura familiar com fomento financeiro e educacional para os pequenos agricultores. A Indústria



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

de Beneficiamento Vegetal do grupo absorve estes alimentos com garantia de boa procedência e ainda movimenta a economia regional em uma relação onde todos os envolvidos saem ganhando. Essa credibilidade da empresa dentro do segmento faz com que atitudes como a de Raul Cocato se tornem cada vez mais comuns com as boas práticas de mercado da Apetit ressoando em diversos setores sociais.

“Foi simplesmente maravilhoso fazer o bem e ajudá-los, pois, eles estavam realmente precisando. Só de ver o sorriso e o brilho nos olhos de cada pessoa que estava lá já foi muito gratificante. É Deus que nos toca e nos faz sentir essa necessidade de ajudar e sou grata por fazer parte da Apetit que dá esta abertura de realizar uma ação tão maravilhosa de ajudar o próximo”.

Suzislaine Diniz - Comercial

Giftworks

Buscamos oferecer aos nossos colaboradores, desde o primeiro dia de trabalho deles em nossa companhia, um local amistoso e acolhedor para se trabalhar. Acreditamos que uma vez que se sintam à vontade no novo local de trabalho e com as pessoas com as quais irão trabalhar, se tornam mais confiantes e se adaptam melhor a sua nova condição (ver item ‘Contratar e Receber’).

Para que isto aconteça de forma efetiva, durante os primeiros dias – e em toda sua trajetória dentro da Apetit – buscamos formas de oferecer ‘giftworks’ aos nossos colaboradores e inspirar nossas pessoas a replicarem estas ações. Tornando nosso ambiente de trabalho em um local cada vez mais prazeroso para se estar.

Nossos colaboradores são estimulados e inspirados, por meio do exemplo dado por nossas lideranças diariamente, a demonstrar uns aos outros o sentimento de gratidão, independentemente de sua função ou posição em nossa hierarquia. Este movimento pode acontecer de diversas formas, seja por meio de um bilhete deixado na mesa de um colega ou pela entrega de um presente específico em uma data especial.

Os ‘giftworks’ podem também ser representados por ações simples, mas que demonstram a preocupação de uns pelos outros, por meio de uma oração direcionada ou de uma palavra de incentivo.

Tomamos conhecimento destas ações por meio das redes sociais, ou pelo envio de material – depoimentos, fotos e vídeos – feito pelo próprio colaborador. Nossa



Comunicação Interna se encarrega de fazer o trabalho de divulgação da realização destas práticas, com a permissão do colaborador em questão, como forma de reconhecimento e para que figure como inspiração para os demais, utilizando para isto todos os canais de comunicação que dispomos.

A Apetit está repleta de exemplos que demonstram este movimento. Em 2019, a Diretora de Desenvolvimento da companhia enviou uma mensagem via Whatsapp para as lideranças solicitando que cada um elegesse 3 pessoas que admiravam entre os colegas de trabalho por serem pessoas solidárias, amigáveis e inspiradoras. Após essa reflexão, ela pediu para que cada um deixasse um *giftwork* para esses colaboradores, podia ser um recadinho, bilhete, e-mail, chocolate, etc., qualquer coisa que demonstrasse para essa pessoa o quanto ela era especial. A colaboradora do PCP, Tatiane Bodra, foi a que mais recebeu recados e ficou surpresa com a ação.

“Quando eu cheguei para trabalhar naquela manhã e vi minha mesa cheia de recadinhos e chocolates, fiquei um pouco assustada, achei que era meu último dia de trabalho. Mas quando eu soube da ação e o motivo por ter sido homenageada, fiquei muito emocionada. Saber que eu faço a diferença na vida das pessoas aqui dentro, que eu inspiro tanta gente e fazer uma retrospectiva desse meu período na Apetit onde passei por momentos, em minha vida pessoal, de muita dificuldade – a minha última gestação que ocorreu no mesmo período em que meu marido estava doente – e tive muito apoio dos meus líderes, da D. Marcia e demais diretores que prestaram o apoio necessário para que eu me ausentasse e cuidasse da minha família, sem sofrer nenhum prejuízo. E agora perceber que tanta gente tem carinho por mim, é incrível!”

Tatiane Marega Bodra – Coordenadora de PCP

Concurso Melhores Práticas de Gestão

Estamos constantemente em busca de melhores formas de gestão de nossas pessoas e de nossos processos. Acreditamos, que por meio do exemplo que transmitimos aos nossos colaboradores ao longo do tempo, nossas inovações os inspiram e motivam a serem melhores e fazerem a diferença na realização das atividades.

Temos conhecimento de que existem entre as nossas pessoas, aquelas que pensam e agem além do esperado, realizam além do óbvio e podem figurar como bons exemplos para os demais. Por isso, para que estas práticas inovadoras cheguem ao conhecimento



de todos e possam ser reconhecidas e valorizadas, criamos em 2018 o concurso 'Melhores Práticas de Gestão'.

Todos os nossos colaboradores – administrativos e operacionais – podem participar anualmente, independentemente de seu cargo ou localidade de atuação. Para isto, enviamos comunicados pela nossa Comunicação Interna, por meio dos nossos diferentes canais de comunicação, convidando-os a se inscrever no concurso.

Para participar basta que nosso colaborador interessado preencha o formulário, cujo *link* é enviado anexo ao comunicado. Nele devem ser preenchidos os seguintes campos: endereço de e-mail, nome completo do organizador da ação, unidade ou departamento no qual atua, descrição da ação, nome e cargo dos demais participantes, resultados e repercussões da ação e comentários. No comunicado ressaltamos, ainda, a importância do envio de fotos e/ou vídeos das ações para que pudessem ser compartilhadas com os demais colaboradores de nossa companhia.

As ações e práticas inscritas são julgadas por uma comissão formada por nossa diretoria e presidência, que avaliam seguindo os seguintes critérios: abrangência, calor humano e alinhamento com a missão, visão e valores da companhia.

Os três primeiros colocados recebem presente especial e cuidadosamente entregue por seu líder imediato e um certificado especialmente elaborado para esta ocasião. Além disso, receberam reconhecimento público com suas práticas sendo divulgadas para inspirar a todos da Apetit.

Os vencedores da última edição do concurso de Melhores Práticas de Gestão foram:

1º lugar: Maria Neide M. S. Oliveira – Gerente da unidade Budai Itapevi/SP – Palestra Setembro Amarelo na unidade.

2º lugar: Jorge Luis – Gerente de Unidade Elian Matriz – Dinâmica de Grupo

3º lugar: Breno Pessoa – Gerente de Logística – Festa Dia das Crianças para os filhos dos colaboradores.

Nossa Presidente fez questão de se dirigir a cada um dos vencedores para agradecê-los pela participação no concurso e pelo empenho para fazer a diferença em nossas equipes e, conseqüentemente, em nossa empresa.

Código de Ética

Para que o convívio em uma sociedade seja harmonioso existe uma série de regras que devem ser seguidas para que a liberdade de um indivíduo não interfira na liberdade do



outro. Em uma empresa, composta por muitos colaboradores, não poderia ser diferente. É preciso que sejam estabelecidas regras de conduta que orientem as ações dos colaboradores e que expliquem a postura da empresa diante dos diferentes públicos com os quais ela interage no dia a dia.

Pensando nisso e baseada em nossa missão, visão e valores (ver item ‘Missão, Visão e Valores’), a Apetit criou seu próprio ‘Código de Ética’.

Este documento reflete o compromisso da empresa em alcançar os objetivos empresariais com responsabilidade social, valorizando seu relacionamento com os colaboradores, clientes e fornecedores, preservando o meio ambiente e contribuindo para o desenvolvimento das comunidades nas quais cada um de nós, que compomos a Apetit, estamos inseridos. Além disso, apresenta as condutas esperadas pelos colaboradores no exercício de suas atividades, independentemente do cargo ou posição no nível hierárquico.

Consideramos, para a criação do nosso ‘Código de Ética’, o fato de nossos colaboradores passarem mais tempo no trabalho do que com suas próprias famílias. Deste modo, a forma como se comportam e vivenciam o ambiente de trabalho influencia em seu comportamento em família e na sociedade. Por isso, oferecer diretrizes que orientem a construção de um convívio profissional harmonioso, alicerçado no respeito, no compromisso, na honestidade e na transparência, beneficia diretamente nossa comunidade.

Esta é nossa grande preocupação, influenciar positivamente nossas pessoas por meio das nossas atitudes!

Nosso ‘Código de Ética’ é apresentado ao nosso colaborador já no seu primeiro dia de trabalho (ver itens ‘Contratar e Receber – programas Seja Bem-Vindo e PIC’). Durante a integração do novo membro à equipe e à empresa, o líder direto do novo colaborador entrega a ele nosso ‘Guia da Cultura’ (ver item ‘Contratar e Receber – Guia da Cultura’) e apresenta, de forma detalhada, os assuntos nele contidos. Entre eles, o ‘Código de Ética’ que está presente no guia. Além da apresentação oral, o colaborador pode recorrer ao guia impresso sempre que houver alguma dúvida em relação ao Código ou, pode ainda, se dirigir ao seu líder direto.

Selos e Reconhecimentos



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nossas ações voltadas ao cuidado das pessoas foram tomando corpo ao longo dos nossos 30 anos de história. Cuidamos dos nossos colaboradores, eles cuidam do nosso cliente e juntos cuidamos do planeta. Agimos e inspiramos pessoas a agirem, também, em prol do bem comum. Apoiamos causas nas quais acreditamos e cuja essência sejam convergentes com os valores que balizam as nossas atividades diárias. São elas:

Pacto Global: o Pacto Global tem como objetivo mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção – em suas práticas de negócios – de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios. A Apetit é a única empresa brasileira do ramo de alimentação corporativa a se tornar signatária do Pacto Global, promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU). Assumimos o compromisso de apoiar e difundir, publicamente, os princípios que regem o pacto, que visam a promoção do crescimento sustentável e da cidadania empresarial, como padrão de gestão, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.

WEPS – Women's Empowerment Principles: a Apetit é signatária do *Women's Empowerment Principles* por compartilhar dos princípios baseados em igualdade de gêneros, tratar pessoas de forma justa, assegurar saúde, segurança e bem-estar aos colaboradores, promover educação, formação e desenvolvimento profissional para mulheres, igualdade por meio de iniciativas comunitárias, dentre outros pontos que envolvem não apenas mulheres, mas a sociedade como um todo.

Prêmio WEPS Brasil – Empresas Empoderando Mulheres: A conquista do selo é fruto de nossas práticas de gestão voltadas para mulheres, que são maioria em nosso público interno e, também, ao cuidado com a sociedade, sempre em busca da qualidade de vida dentro e fora da organização, estimulando o crescimento pessoal, profissional e humanitário. Acreditamos que promover a autonomia do ser humano é um pré-requisito imprescindível para se alcançar o desenvolvimento sustentável.

Pelo compromisso assumido pela Apetit de garantir a equidade de gênero, e por agir em conformidade com os sete princípios que regem a premiação, a empresa assumiu a primeira posição no ranking de 2019, troféu ouro da categoria. Ao todo foram 68 empresas finalistas certificadas.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

“Essa premiação, muito mais que um reconhecimento, demonstra que a Apetit está no caminho certo para a construção de um Brasil melhor. Significa ser inspiração para que outras empresas também possam trilhar este caminho. Aos profissionais que fazem parte dessa jornada conosco, nosso muito obrigada”.

Pamela Manfrin – Diretora de Desenvolvimento

Fundação Abrinq – Empresa Amiga da Criança: o Selo demonstra nosso compromisso de não explorar o trabalho infantil, não permitir isso em nossa cadeia produtiva, realizar ações sociais em prol de crianças e adolescentes, promover a formação profissional de adolescentes por meio da lei da aprendizagem, dentre outras ações. Desde 2006 somos reconhecidos pela Fundação Abrinq como ‘Empresa Amiga da Criança’, por contribuir e cumprir com os pilares da instituição, que são alicerçados em cuidado, respeito e desenvolvimento de crianças e adolescentes, realizando ações sociais para o público interno e para a comunidade. Além disso, contribuimos financeiramente para projetos da fundação que têm por objetivo, melhorar a qualidade de vida de crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social.

Nossos valores entregues e percebidos pelas nossas pessoas e pelos nossos clientes nos renderam alguns importantes prêmios ao longo de 2019. Mais do que reconhecimento, estes prêmios nos indicam que estamos seguindo pelo caminho certo. Eles atuam como balizadores das nossas ações futuras – uma vez que nos apontam os pontos fortes e de melhoria da nossa companhia, valorizam os nossos colaboradores, ao passo que os inspiram a serem cada dia melhores, como profissionais e como seres humanos.

Melhores Fornecedores para RH: este reconhecimento é resultado de uma pesquisa nacional realizada com as maiores organizações e gestores de pessoas do país, e tem, como principal objetivo, avaliar as práticas direcionadas aos clientes nas áreas de Benefícios, Talentos, Tecnologia para RH e Gestão do Negócio e *Facilities & Services*. A lista é divulgada anualmente e conta com a avaliação dos próprios clientes das empresas selecionadas para identificação dos melhores fornecedores de RH, por meio de um questionário eletrônico.

Prêmio Lide de Empreendedorismo: nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, é reconhecida por sua experiência e ações empreendedoras. Além de ser uma líder inspiradora para as pessoas que compõem a Apetit, ela participa de palestras, eventos e debates com o intuito de levar conhecimento e inspiração a profissionais de diversas



empresas. Nossa Presidente acredita e dissemina a ideia de que podemos transformar o mundo por meio da transformação das pessoas que nele habitam. Para isto, ela defende a oferta de um ambiente respeitoso, saudável e seguro para trabalhar.

Great Place To Work: o respeito pelas pessoas faz parte da filosofia institucional da Apetit. A empresa acredita que para crescer é essencial o investimento em capacitação e bem-estar daqueles que irão seguir junto com ela rumo ao futuro. A consequência dessa valorização, e respeito, reflete em ganhos de produtividade, mas, mais que isso, reflete em níveis elevados de satisfação dos colaboradores em relação à empresa. Por conta desses altos níveis de satisfação, a Apetit foi vencedora do prêmio ‘Melhores Empresas Para Trabalhar’, do *Great Place to Work*, em âmbito nacional por nove vezes consecutivas.

Great Place to Work – Paraná: em 2019, fomos classificados no *ranking* como a 3ª melhor empresa para se trabalhar no estado do Paraná. Para nós, fazer parte da lista é motivo de grande orgulho, pois acreditamos que o sucesso de uma empresa é fruto dos esforços individuais de cada colaborador e de um bom trabalho em equipe. Por isso, adotamos como filosofia o respeito pelas pessoas. Respeitamos nossos colaboradores e a sociedade, com os compromissos de sempre estimular o crescimento pessoal e profissional, compartilhar as oportunidades de desenvolvimento e maximizar o desempenho individual e coletivo.

Master Cana Social: o prêmio tem como objetivo incentivar, reconhecer e premiar as empresas do setor sucroenergético brasileiras por suas práticas de gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental. O prêmio certifica também entidades representativas e empresas fornecedoras de produtos e serviços ao setor que contribuem para a promoção do bem-estar social e do desenvolvimento sustentável, como é o caso da Apetit. Em 2019, a empresa recebeu o certificado de empresa fornecedora destaque pelo desenvolvimento do ‘Programa Planeta Sustentável’ que visa estimular os cuidados com o meio ambiente.

Campeãs da Inovação: este prêmio, oferecido pela Revista Amanhã, reconhece as 50 empresas mais inovadoras do Brasil, juntamente com as líderes por dimensões, as campeãs por setor e as que se destacam nas categorias: Ensino & Pesquisa, Estatais e Filantrópicas e Micro e Pequenas Empresas. Somos líderes do setor de refeições coletivas. Um reconhecimento das inovações que buscamos e alcançamos por meio dos nossos projetos, processos e ações.



Troféu SESI em Segurança do Trabalho: A Apetit conquistou a primeira colocação no Troféu Sesi de Melhores Práticas em Segurança, Saúde e Bem-estar na categoria de grande empresa. A primeira edição do prêmio surgiu para valorizar as empresas que mais investem na segurança e saúde dos colaboradores. Além de um bom clima organizacional, a pesquisa levou em conta um questionário respondido pelas participantes com perguntas relacionadas às ações praticadas em prol das pessoas e minimização de riscos laborais.

Prêmio Top VIEW – Empresária do ano: A presidente da Apetit, Marcia Manfrin, recebeu o troféu de Empresária do Ano do Prêmio Personalidades TOPVIEW 2019. A celebração organizada pelo Grupo RIC aconteceu no Palácio Garibaldi, em Curitiba. A segunda edição do prêmio contou com 111 finalistas divididos em 5 grandes grupos: Saúde e Bem-Estar; Cultura, Estilo e Entretenimento; Educação, Sustentabilidade e Ação Social; Sociedade e, por fim, Justiça, Negócio e Gestão, categoria na qual Marcia Manfrin foi vencedora. A empresária disputou o reconhecimento com o Diretor Comercial e de Marketing da Cia Beal, Carlos Beal, e o Cofundador e CEO do Ebanx, Alphonse Voigt.

Para a presidente da Apetit, a busca pela excelência e o respeito pelas pessoas foram as características que fizeram com que ela conquistasse esse importante reconhecimento.

“Todo empresário precisa entender que sozinho não é possível tocar um negócio e fazer com que ele prospere. Sozinhos não conseguimos chegar a lugar algum. Em relação a busca pela excelência, acredito que em um mercado competitivo e em constante transformação, aquele que para no tempo e se acomoda acaba sendo engolido. É necessário estar em movimento, inovar e se reinventar o tempo todo”

Marcia Mocelin Manfrin – Presidente da Apetit Serviços de Alimentação

Exemplo que veem da liderança

Uma equipe é reflexo do líder. Nós acreditamos que o exemplo de conduta, de amor ao trabalho e do respeito pelas pessoas deve partir da liderança. Por isso nossos líderes se empenham diariamente para transmitir a essência da nossa missão, visão e valores às pessoas que compõem a Apetit. Da mesma forma que buscam inspirá-las e motivá-las a antes de tudo, colocar propósito naquilo que é realizado.

Nossa grande fonte de inspiração é a nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin. Uma mulher forte, digna, idônea, que sonha, busca e realiza. Por meio de seu exemplo de



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

determinação e coragem e do respeito que conquistou ao longo de sua trajetória como empreendedora, ela contagia todos os colaboradores, em todos os cantos do país. Nossos colaboradores nutrem por ela um profundo sentimento de respeito e, em contrapartida, ela procura estar com eles sempre que possível.

O escritório da Presidente é localizado na matriz da Apetit. Ela faz questão de almoçar no restaurante juntamente com os colaboradores administrativos, momento do qual ela aproveita para conversar com cada um e trocar experiências. A Presidente também realiza visitas as nossas unidades onde ela sempre encontra um tempo para conversar e inspirar aqueles que lá trabalham.

Seguindo a programação do 'Nosso Dia' (ver item 'Contratar e Receber – Nosso Dia'), a Presidente realiza chamadas de videoconferência com os colaboradores das nossas 180 unidades para falar com eles sobre nossa cultura organizacional e reforçar nossa missão, visão e valores. Nossas pessoas ficam imensamente felizes em falar com ela.

Além de inspirar as pessoas que fazem da nossa empresa, a Presidente é também inspiração no mundo dos negócios. Além de modelo, de liderança, é também referência no ambiente de empreendedorismo. Transmite seu conhecimento e vivência em painéis, discussões e debates. Sempre levando os exemplos da própria trajetória, da Apetit e dos nossos colaboradores por onde passa.

Nossa Presidente participa de grandes e importantes eventos, como TEDx, Ancham, ACIL e GPTW, entre outros. O que a torna uma pessoa popular e, por isso, ela está presente em diversos vídeos, canais de TV e de internet. Esse material também é utilizado para incentivar ainda mais nossos colaboradores a sonhar, sempre lembrando o quanto é importante a dedicação, o comprometimento, a ética e muito trabalho para alcançar o objetivo de ter – e ser – uma equipe de alta performance.

“A minha filosofia de trabalho e o meu conceito de gestão são completamente inspirados na liderança pelo exemplo. Eu acredito que a formação de uma grande equipe, de uma equipe de sucesso, de alta performance, vem quando existe inspiração, e a inspiração é feita pelos líderes!”.

Marcia Mocelin Manfrin - Presidente

Buscamos ser transparentes nas nossas relações e corretos em tudo que fazemos, independentemente da dificuldade exigida para realizar algumas tarefas. Assim,



passamos aos nossos colaboradores o conhecimento empírico, pois todas as lições são reais e vivenciadas por aqueles que estão ao nosso redor.

“Somente pessoas inconformadas sabem o tamanho da sua coragem”. E, somente pessoas que sabem o tamanho de sua coragem arriscam largos passos em busca de seus objetivos.

Marcia Mocelin Manfrin - Presidente

“É necessário ter o maior nível de relacionamento possível com as pessoas. Que nós estejamos cada vez mais próximos uns dos outros, que passemos a compartilhar conhecimento olhando ‘olho no olho’”.

Marcia Mocelin Manfrin - Presidente

Assim como citado por Marcia Mocelin Manfrin, Presidente da Apetit, nas frases acima, a liderança que inspira faz toda a diferença nas organizações. Elas constroem pontes, estreitam laços e desenvolvem grandes equipes.

10 Mandamentos Apetit – ‘NOVO’

Como estamos agindo no nosso dia a dia? O que temos que fazer de diferente para alcançar os resultados esperados? O que realmente queremos construir aqui?

É esse tipo de reflexão que nos impulsiona a sermos melhores e a construirmos um legado. Por isso, em nossa Convenção Anual, evento que reúne as lideranças de todo o país, refletimos sobre nosso dia a dia na empresa e definimos, cuidadosamente, os 10 mandamentos Apetit:

1. Somos fortes! Assumimos responsabilidades e nos comprometemos com a entrega.
2. Ouvimos, falamos e desenvolvemos por meio de uma comunicação transparente e assertiva. O respeito é a base para os nossos relacionamentos.
3. Fazemos o certo com ética e respeito incondicional pelas pessoas e instituições.
4. Inspiramos pelo exemplo e nutrimos bons comportamentos relacionados à segurança e bem-estar coletivo.
5. Possuímos atitude de dono com atenção aos detalhes e foco em resultados.
6. Transformamos problemas em solução e somos impulsionados pelo desafio.
7. Respeitamos as individualidades e praticamos a sustentabilidade dentro e fora dos muros institucionais.



8. Cultivamos hábitos simples, desafiamos o óbvio, sonhamos grande e andamos rápido.

9. Contratamos, recebemos e cuidamos com base em nossas crenças e valores.

10. Celebramos cada conquista e potencializamos o cuidado pelas pessoas por meio do crescimento. Aqui evoluir é a única opção.

Os nossos 10 mandamentos foram criados de forma colaborativa entre todos os participantes, tendo como premissa a tradução em palavras do que para nós é inegociável como referência de conduta.

O selo de compromisso com este documento foi um momento muito especial, cada colaborador pintou sua digital e a imprimiu em volta dos mandamentos que foram cuidadosamente escritos, com isso expressamos o que somos e qual marca queremos construir.

Reuniões 3i - Integrar, Inspirar e Informar

Toda empresa, independentemente do tamanho e do segmento de atuação, é composta por pessoas. São elas as responsáveis pela gestão, pela liderança das equipes, pelo desenvolvimento dos projetos e pela condução dos processos operacionais. Quanto maior a empresa, maior será o desafio encontrado pelas lideranças em manter todas as pessoas que a compõem informadas e alinhadas sob o mesmo propósito. Para que isto aconteça de modo satisfatório são necessárias reuniões periódicas para apresentação de resultados e troca de informações.

Pensando na assertividade de nossas reuniões, desenvolvemos as chamadas 'Reuniões 3i', focadas em **integrar, inspirar e informar** nossas equipes. Os temas abordados são voltados para apresentação e discussão de resultados, estabelecimento e avaliação de metas, apresentação de expectativas de crescimento, informações sobre novos processos, correção de algum ponto de melhoria identificado, alinhamento de rotas e atualização sobre as ocorrências na organização.

Individualmente, cada um dos 3is compreende:

Integrar: compartilhamento de notícias, novidades na gestão e crescimento. Tem como objetivo integrar os colaboradores entre si e aos acontecimentos da empresa e instigar a participação coletiva, buscando a opinião e sugestão dos funcionários.

Inspirar: compartilhamento de conhecimento entre os envolvidos, bons exemplos e atitudes e reflexões que acrescentem valor ao seu dia a dia, tanto na vida pessoal quanto profissional.



Informar: dar *feedbacks* e ouvir os colaboradores, direcionar atividades, apresentar metas, objetivos e resultados. O intuito é acompanhar e otimizar os processos dentro da empresa, por meio de uma comunicação de via dupla e transparente.

Os temas abordados que têm início em reuniões de acionistas e diretoria, seguem pelos diversos níveis hierárquicos presentes na Apetit até chegar à operação. O contrário também se dá. Alguns temas levantados pela operação seguem o caminho inverso até serem discutidos pelas instâncias superiores da empresa.

Nossas reuniões acontecem da seguinte forma:

- Anual: 'Convenção anual' (ver item 'Convenção anual') na qual se reúnem todas as lideranças do país que compõem a Apetit.
- Bimestral: reunião entre Diretores e Gerentes Operacionais e de Área, e reunião entre Diretores e Gerentes de Negócios.
- Mensal: reunião de Diretoria; reunião entre Diretorias e suas equipes; reunião entre os Gerentes Operacionais e seus Gerentes de Área; reunião entre os Gerentes de Área e os Gerentes de Unidade que atuam nas regiões pelas quais são responsáveis; reunião entre os Gerentes de Unidade e suas equipes.
- Semanal: reunião entre Diretores e seus Gerentes.
- Sempre que necessário: Gerentes Administrativos e Operacionais e suas equipes. Todas as reuniões citadas anteriormente se repetem sempre que houver necessidade.

A maioria das reuniões acontecem de forma presencial, no entanto, por sermos uma empresa que atua em diversos estados, esporadicamente existe a necessidade de reuniões à distância. Para isto, utilizamos a ferramenta '*Gotomeeting*', na qual é possível a realização de reuniões por chamadas de videoconferência, da qual todos podem participar, independentemente da distância. Basta estarem conectados à internet ao mesmo tempo.

Para as nossas unidades que não possuem acesso à internet ou nas quais a conexão é lenta o que impossibilita o uso desta ferramenta, a reunião é gravada e enviada posteriormente. Isto garante que todos serão informados sobre os rumos da empresa e estarão alinhados para seguir com ela rumo aos objetivos propostos.

Periodicamente, todas as lideranças recebem treinamento no qual são orientadas sobre a metodologia de condução das reuniões 3i e como elas devem ser conduzidas



corretamente, para que os pilares da integração, inspiração e informação sejam propagados adequadamente.

Convenção anual

Para que uma empresa consiga obter os resultados esperados é necessário o alinhamento entre as pessoas que caminharão com ela nesta trajetória. Pensando nisso, a Apetit realiza sua 'Convenção anual', na qual são reunidas as lideranças que compõem a empresa para momentos de reflexão, aprendizado e integração. Participam da convenção a Presidência, membros da Diretoria, Gerentes de Negócios, Gerentes Operacionais, Gerentes de Área, lideranças administrativas, alguns Gerentes de Unidade e Analistas, selecionados pelos gestores, pelo desempenho, pelo perfil de liderança ou por ter sido identificado como um potencial sucessor. O objetivo deste encontro é analisar os resultados do ano finalizado, definir metas para o próximo ano, discutir ações para se chegar onde se espera, unir e motivar o time, transmitir conhecimento e, claro, confraternizar.

A 'Convenção anual' é uma imersão de dois dias. Realizada na 'UNIAP' (Universidade Corporativa Apetit) – chácara de propriedade da Apetit – na qual são realizados cursos de capacitação direcionados aos colaboradores da empresa. Como a 'UNIAP' é localizada em área rural, afastada da cidade, este local foi preparado para receber os participantes da convenção confortavelmente. Como muitos precisam se deslocar das localidades onde habitam para participar do evento, a empresa preparou dormitórios, masculino e feminino, com beliches, ar condicionado e banheiros para melhor acomodar os participantes.

A chácara também dispõe de um auditório preparado para as reuniões e palestras e um amplo restaurante, onde são oferecidas as refeições, para que os participantes não precisem sair do local durante a realização do evento. Além disso, todas as despesas com viagem são custeadas pela empresa e para facilitar o acesso ao local do evento, os participantes que chegam à Londrina vindos de outras localidades são recepcionados por integrantes da equipe organizadora no aeroporto ou rodoviária e levados até o local.

O tema da Convenção de 2020 foi '**Gente Forte, Propósito Forte, Cultura Forte: Essa é a nossa marca**' fazendo menção aos pilares mais importantes para a organização (gente, propósito e cultura) e todos aqueles que nos impulsionam a construir uma empresa sólida e pautada no respeito, tanto com nossos colaboradores quanto com nossos clientes.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

O primeiro dia de evento contou com a palavra da Presidente Marcia Mocelin Manfrin, que agradeceu às pessoas que empenham seu trabalho, conhecimentos e sonhos todos os dias e contribuem para levar a Apetit rumo ao futuro. Segundo ela, sem a presença de pessoas comprometidas não seria possível chegar tão longe. A Presidente falou ainda sobre oportunidades e sobre a missão, visão e valores que regem a Apetit, sobre a importância de estarmos alinhados no mesmo propósito e cultura organizacional. A psicóloga, Nicole Tomazella, deu abertura ao ciclo de palestras falando sobre Cultura Organizacional e Liderança, demonstrando o quanto é importante para a organização ter líderes alinhados com a cultura da empresa e que transmitam essa importância aos seus liderados. Os diretores de Operações, Administrativo Financeiro e Desenvolvimento da Apetit, Indústrias e do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) apresentaram os resultados alcançados no ano encerrado e apresentaram suas expectativas e principais mudanças para o novo ciclo.

No segundo dia, iniciamos com uma palestra enriquecedora com o Superintendente de Negócios do Sicredi, David Conchon, voltada para o cenário econômico a fim de demonstrar metodologias que trazem estabilidade organizacional e perenidade nos negócios, sem perder o foco nas pessoas. Além disso, foram apresentados os planejamentos para 2020 tanto da equipe operacional quanto administrativa e quais são os novos projetos da organização em relação às indústrias já existentes e novas inaugurações.

Também foi apresentado um 'painel cultural' por dois colaboradores da Apetit: Luiz Sérgio Vieira, com 20 anos de empresa, e Edilaine Camero, com 22 anos. Neste painel, reforçamos a questão cultural trazida por uma dupla que já vivenciou tantas experiências e momentos diferentes dentro da nossa organização e que servem de exemplo e inspiração para tantos outros líderes.

Em seguida, recebemos a presença do Embaixador da GPTW no Brasil, Hilgo Gonçalves, que nos agraciou com uma palestra motivadora acerca da importância de manter práticas e ações que criam um clima organizacional favorável e, conseqüentemente, um excelente lugar para se trabalhar.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Ao final do ciclo de palestras, nossos colaboradores foram convidados a criar os 10 Mandamentos Apetit (ver item 'Inspirar – 10 Mandamentos Apetit'), para que juntos, assumíssemos o compromisso de compreender, renovar e reforçar a nossa cultura.

Seguindo a tradição da Convenção Anual, no segundo dia, durante o almoço, foi servida a sobremesa vencedora do 'Concurso Talentos da Cozinha': um creme branco com calda de maçã e canela criado pela Cozinheira da unidade Spoller, Danielle Eloise de Almeida Sousa Paixão (ver item 'Compartilhar – Talentos da Cozinha').

A comissão organizadora da Convenção Anual, que se envolve no evento do início ao fim, é composta por integrantes de vários departamentos e coordenada pelo departamento de Comunicação e Marketing que possui um cronograma a ser seguido para que nenhum detalhe seja esquecido, sempre em busca da inovação e de conteúdos totalmente relevantes à realidade de nossa operação.

O encerramento da convenção foi marcado por uma festa de confraternização (ver item 'Celebrar – Festa de confraternização da Convenção') aberta às lideranças presentes no evento. O objetivo da confraternização é celebrar as conquistas da empresa e seus novos desafios. Isto porque, além de gente, propósito e cultura, a celebração também está no DNA da Apetit.

Painel Cultural – 'NOVO'

A carreira profissional está intimamente ligada às conquistas pessoais de cada indivíduo. Na Apetit alguns colaboradores estão conosco desde o início da nossa trajetória. Portanto, as histórias deles, muitas vezes, misturam-se com a história da própria companhia.

Em nossa 'Convenção anual' de 2020, convidamos dois dos nossos colaboradores mais antigos para conduzir um Painel Cultural, são eles: Edilaine Camero e Luiz Sérgio Vieira.

Edilaine possui 22 anos de Apetit, está conosco desde 1998. Iniciou na empresa como telefonista. Atuou nos cargos de Secretária, Assistente de Estrutura, Analista Comercial, Coordenadora Comercial, Coordenadora de Gestão Integrada, e hoje ocupa o cargo de Gerente Operacional Administrativo, sendo responsável pela supervisão operacional de todas as unidades da Apetit espalhadas pelo país.



Luiz tem 20 anos de empresa. Ele iniciou sua trajetória, ainda bem jovem, no ano 2000, como Auxiliar de Departamento Pessoal. Atuou nos cargos de Analista de Departamento Pessoal, Coordenador Comercial, Coordenador de Custos, Gerente Financeiro, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Controladoria, Gerente de Planejamento e Controle de Produção e Gerente de Suprimentos, cargo que ocupa atualmente.

O painel conduzido pelos dois configurava em trazer um momento de reflexão aos demais líderes sobre quais ações estavam sendo feitas em suas regionais que poderiam consagrar nossa empresa como um excelente lugar para trabalhar. Separado pelas dimensões Contratar e Receber, Inspirar, Falar, Escutar, Agradecer, Desenvolver, Cuidar, Celebrar e Compartilhar, os participantes se dividiram em grupos e depois compartilharam com os demais quais foram as experiências mais marcantes acerca de cada tema. Desta forma, os demais poderiam resgatar nossas práticas de valores e terem ideias de novos *GiftWorks* para manter nossa cultura fortalecida.

O objetivo do convite foi inspirar nossos principais líderes sobre a determinação de manter nossa história, nossa cultura e nosso propósito forte, principalmente depois de tantos anos atuando conosco. Tantas histórias que foram vivenciadas, tantas vidas transformadas, tantos sonhos realizados e tudo por meio de uma coesão entre o que falamos e o que fazemos.

Além de convidados externos, pudemos contar com a experiência das nossas pessoas, como protagonistas capazes de inspirar e motivar os colegas de empresa, dividindo momentos especiais e contribuindo com o desenvolvimento de todos os participantes e da própria empresa.

Isto porque, valorizando a história de nossas pessoas, nos tornamos uma empresa mais humana. Uma vez que o acolhimento e o calor humano permeiam nossas relações, os resultados positivos acontecem naturalmente e nossas pessoas crescem e se desenvolvem, sempre amparadas pela companhia que, por consequência, cresce e se desenvolve também.

Caixa de inauguração

A inauguração de uma nova unidade é um momento de grande alegria para todos nós da Apetit, pois é quando 'nasce' também uma nova equipe de trabalho que precisa ser acolhida e integrada (ver item 'Contratar e Receber – PIC').



Porém, a empresa está pulverizada geograficamente por quase todo o país e não é possível que todos os representantes de cada um dos departamentos que compõem a Apetit estejam presentes nas inaugurações e integrações. Por este motivo, criamos a 'Caixa de inauguração'.

Esta caixa foi criada com o objetivo de expressar nosso cuidado a cada nova equipe que ingressa na Apetit. Por meio dela, passamos todas as instruções iniciais, ajudando o novo gerente a cuidar de cada detalhe, dos enfeites das mesas aos EPIs dos colaboradores. Nosso cuidado vai do aconchego do restaurante à segurança da equipe.

Antes de cada inauguração o departamento de Gestão Operacional envia um e-mail para os departamentos de Recursos Humanos, Saúde Segurança e Meio Ambiente, Garantia de Qualidade, Tecnologia da Informação, Planejamento e Controle de Produção, Jurídico, Faturamento, Malote e Comunicação e Marketing, avisando que haverá uma caixa no almoxarifado da matriz da Apetit, para que sejam colocados os itens relativos a cada departamento. Neste e-mail estão contidas informações sobre qual a unidade que será inaugurada, a data e hora em que a caixa será enviada.

Cada departamento deposita nesta caixa objetos, procedimentos e instruções necessárias para a inauguração, a fim de orientar os colaboradores e, mesmo que exista uma distância física, demonstrar que já são parte do time e que tem com quem contar.

A 'Caixa de inauguração' é entregue a nova equipe pelo representante do departamento de Gestão Operacional que acompanha a implantação e as festividades de abertura do novo restaurante.

BSC - *Balanced ScoreCard*

Sustentabilidade é um de nossos valores e atingi-la não seria possível sem que cada setor, juntamente com as pessoas que os compõem, cuidasse de suas responsabilidades. Seguindo a premissa de que para gerir é necessário medir, o '*Balanced ScoreCard*' – BSC foi implantado em 2008 e desde então é utilizado para acompanhar a performance operacional de nossas equipes.

O BSC é uma ferramenta de avaliação de desempenho que permite às lideranças acompanhar a atuação de suas equipes e departamentos mensalmente. Com os resultados do BSC, os gestores informam suas equipes de seu desempenho, seja ele



bom ou ruim, e direcionam planos de trabalho para a melhoria contínua. É uma ferramenta que torna real a nossa transparência na condução das pessoas.

A partir do planejamento estratégico da companhia, as métricas são desdobradas até chegar à atividade dos colaboradores na operação. Mensalmente os números são avaliados por cada liderança, compilados e apresentados no mural da unidade (ver item 'Comunicando'). Ali as equipes têm acesso aos indicadores que são divididos em 4 pilares:

Resultado: que impactam financeiramente no desempenho da empresa.

Pessoas: que refletem a gestão das equipes, capacitação e cuidado com as pessoas.

Qualidade: de auditorias de qualidade, saúde, segurança, meio ambiente e processos internos.

Clientes: de satisfação dos clientes em relação a nossa atuação do dia a dia.

Para facilitar o acesso e compreensão de todos, além de compreender as metas e resultados, o BSC é apresentado em cores vermelho, amarelo e verde, que indicam o nível de assertividade em cada um dos indicadores. As 'reuniões 3i', *feedbacks* de grupos, celebrações das conquistas, prêmios por resultados, promoções entre outras ações, são pautados nessa ferramenta. É uma maneira simples e objetiva de compartilhar o caminho que a organização está percorrendo.

Acreditamos que é por meio da transparência que chegaremos mais longe e a tangibilidade dos números facilita o processo de comunicação de ponta a ponta. Da mesma maneira, permite a avaliação da atuação dos líderes, porque uma equipe que está engajada na missão, visão e valores da companhia, apresenta melhores resultados.

PAR - Planejamento Anual do Restaurante

A Apetit acredita em um modelo de gestão que valoriza as pessoas e, por isso, prima pela transparência nas relações e pela responsabilidade e compromisso com a excelência. Para padronizar o trabalho oferecido em nossos restaurantes, estimular o diálogo entre nossos colaboradores e clientes e orientar nossos Gerentes de Unidade sobre as atividades que serão desenvolvidas ao longo do ano, em 2004, foi criado o 'Planejamento Anual do Restaurante' (PAR).

O PAR é uma ferramenta de gestão que exprime o compromisso anual firmado entre a Apetit e nossos clientes.



Antes do início de um novo ano são enviadas duas unidades do PAR para cada restaurante. Um fica de posse do Gerente de Unidade e o outro é entregue pelo Gerente ao nosso cliente, responsável pela contratação dos nossos serviços. Por meio do PAR, nossos Gerentes de Unidade e nossos clientes podem, juntos, programar as melhores datas para os acontecimentos previstos nos restaurantes.

O PAR apresenta o calendário de todas as atividades que serão executadas nos restaurantes, tais como eventos comemorativos – voltados a comemoração de alguma data especial, como Páscoa, Dia das Mães e Dia dos Pais (ver item ‘Celebrar – Eventos comemorativos’), por exemplo; eventos especialíssimos – de carnes, massas, saladas e sobremesas – e Bom Dia com Apetit (ver item ‘Compartilhar – Bom dia com Apetit’), um café da manhã voltado aos nossos colaboradores e aos colaboradores dos nossos clientes. No PAR, estão previstas as atividades de cada mês e os temas que serão abordados nos cafés da manhã que serão realizados.

Ele também contém um espaço no qual serão inseridos dados referentes à satisfação dos clientes usuários, obtidos por uma avaliação quadrimestral – aplicada com todos os consumidores das nossas refeições; mensal – aplicada com o cliente responsável pelo contrato – e por meio do livro de sugestões que fica exposto todos os dias em um espaço dentro do restaurante. Nossa satisfação global em 2019 foi de 92%.

No PAR falamos sobre nossos controles rigorosos de qualidade e higiene, descritos em nosso manual de boas práticas e aplicados diariamente pelos colaboradores e sobre a Gestão Padrão Apetit (GPA) criada para avaliar bimestralmente o andamento dos nossos restaurantes por meio da conformidade dos processos operacionais.

Tratamos, também, sobre nossa preocupação com a segurança e saúde dos nossos trabalhadores e com o meio ambiente, sobre os temas que serão abordados no ‘Saiba Mais’ (ver item ‘Saiba Mais Apetit’) e apresentamos todos os assuntos que serão abordados em nossos treinamentos, oferecidos mensalmente aos nossos colaboradores, por meio do Programa de Desenvolvimento Operacional – PDO (ver item ‘Desenvolver – PDO’) e do Programa de Desenvolvimento Administrativo – PDA (ver item ‘Desenvolver – PDA’).

O PAR é uma forma de estarmos em contato com os nossos Gerentes, orientando-os para o bom andamento de seu trabalho e da unidade, pela qual são responsáveis. É também uma forma de demonstrar todo o nosso apoio a eles para o desenvolvimento de



um trabalho de excelência. Além disso, é uma forma de estar próximos de nossos clientes, demonstrar nosso comprometimento com o trabalho desenvolvido e com o bem-estar de suas pessoas e um reforço do compromisso que firmamos com ele no momento do contrato e que renovamos diariamente.

GPA - Gestão Padrão Apetit

Temos um compromisso muito sério com a qualidade dos nossos serviços. Acreditamos que a padronização dos processos, utilizados em nossos 180 restaurantes, bem como a clareza dos procedimentos operacionais padrão que devem ser seguidos, contribui para uma gestão eficiente e de qualidade.

Para isto criamos a 'Gestão Padrão Apetit' que permite o monitoramento dos nossos processos, por meio de um questionário *online* que nossos Gerentes de Área respondem bimestralmente. A aplicação do GPA está prevista no 'Planejamento Anual do Restaurante' (PAR) como forma de identificar e resolver prontamente todas as possíveis irregularidades que possam surgir nos restaurantes.

A cada dois meses nossos Gerentes de Área agendam uma visita a cada uma das unidades de sua regional pelas quais são responsáveis para a aplicação do questionário do GPA. Nesta visita o Gerente de Área, por meio de um aplicativo baixado em seu celular, verifica uma série de questões relacionadas às diferentes áreas que englobam as atividades dos restaurantes. Ele observa a conformidade do restaurante, ou não, com aquela questão e anota o resultado no sistema. Em alguns campos, ele pode, inclusive, anexar uma fotografia para documentar sua resposta.

As questões que compõem o GPA são relacionadas às seguintes áreas: Saúde, Segurança e Meio Ambiente, Planejamento Anual do Restaurante, Operacional Técnico, Planejamento e Controle de Produção, Gestão Operacional, Tecnologia da Informação, Financeiro (contas a pagar e a receber), Rotinas Trabalhistas, Suprimentos e Logística. O número de questões varia de acordo com a área.

Após respondido o questionário, os dados ficam armazenados no sistema. Nosso departamento de Gestão Operacional tem acesso a todas as respostas, de todas as nossas unidades. O profissional responsável observa se o questionário foi respondido corretamente e direciona as não conformidades observadas, via e-mail, para o Gerente de Unidade responsável por aquele restaurante no qual foi observada a não conformidade,



juntamente com a ação que é necessária para a correção do problema e o prazo que o gerente terá para concluir a ação.

Tantos o departamento de Gestão Operacional quanto o departamento de Qualidade monitoram e acompanham, via sistema, se a não conformidade está sendo resolvida. Quando é necessária a intervenção de algum departamento específico para a resolução do problema observado, o departamento de Gestão Operacional entra em contato com o departamento em questão para avisá-lo sobre a demanda.

O fato de utilizarmos um sistema *online* garante o monitoramento ágil das ações e a visão macro do que acontece em nossa operação. Uma forma de garantir a qualidade, a confiabilidade, a padronização dos nossos processos e o cuidado com as nossas pessoas.

Apetit Informa (Dela Informa)

Estabelecer diferentes formas de comunicação entre a empresa e seus colaboradores é essencial para a garantia de que a mensagem, que se deseja transmitir, irá chegar ao seu destino. Acreditamos que investir em uma comunicação interna efetiva é fundamental para que as equipes dos nossos 180 restaurantes se mantenham informadas, alinhadas aos nossos propósitos, tenham sucesso na execução de suas funções dentro dos nossos padrões estabelecidos e trabalhem satisfeitas por isto.

Pensando em manter nossas equipes, que atuam dentro de nossos restaurantes, integradas e munidas das informações necessárias para o bom andamento das rotinas operacionais, criamos o 'Apetit Informa'.

O 'Apetit Informa' é uma ferramenta de conteúdos diversos que influenciam positivamente a gestão de cada uma de nossas unidades. Este informativo foi criado para ajudar os Gerentes de Unidade no cumprimento de suas funções, uma vez que comunica sobre procedimentos e rotinas imprescindíveis para o bom funcionamento dos restaurantes.

Nosso objetivo é facilitar a operacionalização dos procedimentos e das atividades nos restaurantes, comunicar sobre os acontecimentos da matriz e mostrar a importância e a integração de ambos os setores para a empresa. A partir da inserção deste método deixamos os procedimentos disponíveis com mais facilidades para os Gerentes de Unidade, especificando passo a passo para que eles possam ser autossuficientes em suas atividades, assim como, aproximamos os colaboradores dos departamentos administrativos à operação.



O 'Apetit Informa' é um informativo eletrônico enviado mensalmente a todos os Gerentes de Unidade. O objetivo deste material é mantê-los informados sobre alguma eventual mudança, lembrar procedimentos, oferecer orientação para *download* de arquivos necessários e oferecer dicas que auxiliem a gestão da unidade. Também é uma maneira de reforçar conteúdos abordados em cursos de capacitação e treinamentos e oferecer instruções sobre segurança do trabalho, como a utilização correta e imprescindível dos EPIs, por exemplo.

Os textos deste informativo são escritos de forma clara e direta – com base nas premissas da comunicação efetiva – para que sejam facilmente compreendidos. São textos curtos que funcionam como lembretes. Por exemplo, se houver uma campanha da qual todas as unidades podem ou devem participar, esta campanha será esmiuçada em um comunicado interno escrito especificamente para este fim, no entanto, haverá um conteúdo sobre ela no 'Apetit Informa', um lembrete sobre a participação como uma espécie de reforço. A intenção é que a comunicação se dê diversas vezes para que se perpetue e não seja esquecida.

Todos os departamentos da Apetit podem enviar material para a construção deste informativo. Sempre que houver algo a ser reforçado ou alguma atualização que necessite chegar ao conhecimento do Gerente de Unidade, o departamento responsável envia o material ao departamento de Comunicação e Marketing para que seja compilado e enviado ao gerente. O Gerente de Unidade, por sua vez, é responsável por transmitir o conteúdo deste informativo à equipe operacional, sempre que for pertinente, garantindo desta forma a efetividade da comunicação e o alinhamento entre os colaboradores.

Além de atuar como reforço de comunicação, por meio do 'Apetit Informa' é enviado o arquivo contendo dicas de decoração para a realização dos eventos especiais nos restaurantes. Nestes eventos, o restaurante é decorado de acordo com um tema pré estabelecido e previsto no PAR. Desta forma, oferecemos dicas simples e de baixo custo para que o Gerente de Unidade e sua equipe possam proporcionar aos clientes um evento ainda melhor e, conseqüentemente, melhorar a satisfação de todos pela excelência dos serviços prestados.

Acontecendo



Estamos sempre em busca de diferentes formas de nos comunicar com as nossas pessoas e de reconhecer cada uma delas pelo bom trabalho realizado e pela excelência no atendimento e na qualidade das refeições por elas preparadas e servidas todos os dias. Acreditamos que o reconhecimento e a valorização são maneiras de agradecer aqueles que se empenham e trabalham com amor para satisfazer os nossos clientes.

Para demonstrar internamente e, principalmente, aos nossos clientes o bom trabalho realizado, o capricho, envolvimento e bom humor com os quais nossas equipes operacionais realizam os serviços contratados, desenvolvemos o 'Acontecendo' que é um informativo digital que divulga as ações mensais e os eventos especiais promovidos nos restaurantes.

Estas ações e eventos estão previstos no 'Planejamento Anual de Restaurante' (PAR) e incluem cardápio diferenciado – desenvolvido especialmente para cada ocasião – decoração temática, música e atividades de entretenimento. Alguns exemplos são o Evento de Páscoa, Dia das Mães, Evento Junino, Dia dos Pais, Natal e aniversário de contrato do cliente com a Apetit, além de diversos outros eventos comemorativos. Tudo é preparado com muito carinho por nossas equipes para os clientes usuários de todos os restaurantes atendidos.

O departamento de Comunicação e Marketing incentiva que os Gerentes de Unidade fotografem estes eventos especiais: o cardápio do dia, a decoração preparada, os usuários dos restaurantes e suas equipes. Os registros são enviados por e-mail ou WhatsApp ao departamento de Comunicação e Marketing. Assim que são recebidos, nosso colaborador responsável pela comunicação interna prepara o informativo personalizado com as fotos recebidas, textos e frases sobre aquele momento naquela unidade.

O 'Acontecendo' é enviado por e-mail às lideranças (Gerente Operacional, de Área e de Unidade, que repassam às equipes envolvidas) e aos clientes, para seja expressado o reconhecimento pelo serviço de excelência prestado também naquela ocasião.

Os Gerentes de Unidade, por vezes, quando os colaboradores dos nossos clientes aparecem nas fotografias do 'Acontecendo', imprimem este comunicando e utilizam os murais do próprio cliente para divulgação. Esta é uma forma de demonstrar carinho pelos colaboradores dos nossos clientes ao passo que é uma forma de integração entre as equipes.



Fique por Dentro

A comunicação também é uma excelente forma de estreitar laços. Acreditamos que por meio de uma comunicação interna bem-feita, empática e voltada não só a informar, mas a reconhecer e a cuidar daquele a quem está sendo dirigida, é possível tornar os laços entre empresa e colaborador muito mais fortalecidos. Nós nos sentimos satisfeitos em levar informação às nossas pessoas e elas se sentem satisfeitas por perceberem que nos preocupamos verdadeiramente com elas. É uma via de mão dupla.

Nossos colaboradores, inclusive, nos auxiliam na produção dos materiais informativos que disponibilizamos, uma vez que, por meio dos nossos canais abertos de comunicação (trataremos deles mais adiante), recebemos fotos e depoimentos sobre eventos, reuniões e visitas para que sejam publicadas e levadas ao conhecimento dos demais.

Para que a comunicação cumpra a função de nos aproximar de nossos colaboradores, foi criado o 'Fique por Dentro', uma ferramenta informativa – *online* e impressa – que objetiva levar informações às pessoas que compõem nossa empresa, oferecer dicas sobre saúde e bem-estar e reconhecer equipes que se destacam na tarefa de bem servir e bem cuidar de nossos clientes.

O 'Fique por Dentro' é produzido mensalmente, pelo departamento de Comunicação e Marketing. São produzidas duas versões: *online* e impressa.

A *online* trata sobre novidades, destaques do mês, acontecimentos relevantes na empresa, visitas que recebemos, reuniões que tivemos e equipes premiadas em nossas campanhas. Esta versão é enviada por e-mail a todos os nossos colaboradores, administrativos e operacionais, que possuam e-mails cadastrados em nossa base.

A versão impressa, além dos assuntos abordados na versão *online*, traz conteúdos sobre saúde e bem-estar e é anexada ao mural existente na matriz, nas indústrias (UBV e UBC) e em todas as nossas unidades. Esta é uma garantia de que todos receberão as informações disponibilizadas, independentemente se têm ou não acesso à internet.

Os textos, de ambas as versões, são curtos e escritos em linguagem direta e simples, para que sejam de fácil compreensão. As imagens, em sua grande maioria, são enviadas pelos nossos colaboradores por se tratarem de eventos e visitas que ocorreram em nossas unidades. O mais gratificante nessa ação é saber a felicidade que nossos colaboradores sentem quando as fotos enviadas por eles são divulgadas em nossos



meios de comunicação, fator que também nos traz muita alegria pelo engajamento e orgulho que possuem.

Sorteios

Buscamos estabelecer vínculos fortes e duradouros com os nossos colaboradores por meio da comunicação. Além disso, queremos oferecer formas divertidas de engajamento e de proximidade conosco. Assim, com o objetivo de engajar ainda mais as nossas equipes, sempre que possível fazemos sorteios de brindes, de ingressos para shows, cinema, jogos esportivos, entre outros.

Nossos sorteios ocorrem em três modalidades. Na primeira nossa Comunicação Interna prepara e envia comunicados online para os nossos colaboradores que possuam e-mail cadastrado em nossa base, com uma linguagem divertida e descontraída anunciando o que será sorteado e incentivando que participem de questionários simples que testam os conhecimentos do colaborador a respeito da empresa, dentro de um prazo estipulado. Quem responde corretamente dentro do prazo, está apto a participar.

Na segunda modalidade utilizamos toda a nossa base de colaboradores – que possuem e-mail ou não – e realizamos um sorteio sem, necessariamente, solicitar algum tipo de interação.

Na terceira modalidade, participam do sorteio todos os nossos colaboradores que se engajam em nossas ações, como por exemplo a campanha 'Outubro Rosa'. Eles participam da campanha, fotografam o momento e enviam a fotografia ao nosso departamento de Comunicação e Marketing. O sorteio é realizado entre as equipes que enviaram a foto.

Nosso objetivo com a realização destes sorteios é engajar nossas pessoas, medir a interação delas com os nossos comunicados e oferecer a oportunidade de elas se divertirem e desfrutarem dos presentes sorteados.

Holerite

Além de canais tradicionais e convencionais de comunicação, buscamos maneiras diferentes de nos manter em contato com os nossos colaboradores. Outra forma que utilizamos para falar com as nossas pessoas e oferecer a elas informações relevantes é por meio do holerite.



Todos os nossos colaboradores, sem exceção, recebem o holerite, impresso ou digital. Utilizamos o espelho do holerite (lado oposto que geralmente vem com uma cópia do mesmo conteúdo) para a divulgação de assuntos referentes às Rotinas Trabalhistas e também Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

Em meses alternados, todos os nossos colaboradores são informados a respeito de temas pertinentes ao trabalho como utilização correta dos EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), novas regras do E-Social, importância da atualização dos dados cadastrais, entrega de atestados médicos no prazo correto, benefícios legais e espontâneos, entre outros.

Vincular estes assuntos ao holerite é mais uma forma de levar conhecimento e informar nossas pessoas principalmente sobre assuntos voltados à legislação trabalhista, além de reforçar o compromisso com a segurança do trabalho, cujas práticas são amplamente divulgadas e estimuladas pela nossa companhia.

Redes sociais (Facebook, LinkedIn e Instagram)

Uma empresa que possui transparência como um de seus principais valores precisa estar atenta a todo momento a todas as formas de se comunicar com seus colaboradores, lideranças e clientes. Desta forma, acreditamos que a utilização das redes sociais, tais como Facebook, LinkedIn e Instagram, figuram como excelentes ferramentas para este fim.

Para a Apetit, as redes sociais são importantes canais de relacionamento que têm o poder de nos aproximar de nossos clientes, fornecedores e, principalmente, de nossos colaboradores. Por meio delas, nossos colaboradores ficam informados sobre o que estamos fazendo, sobre o que prezamos e sobre ações da empresa.

Nossas páginas são alimentadas com postagens, textos e vídeos de caráter informativo sobre as práticas e ações da Apetit e também com temas voltados a orientação do crescimento pessoal daqueles que as visitam. Por meio das redes sociais comunicamos o que impacta o mundo e o reflexo disso em nosso trabalho e, conseqüentemente, em nossa vida.

Comunicamos também as inovações do setor no qual atuamos, os resultados que alcançamos pelo comprometimento e engajamento de cada pessoa que constrói conosco



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

o que somos e o que seremos. Além disso, compartilhamos traços de nossas diretrizes, nossos valores, nossa missão e a nossa cultura.

Além de comunicar, as Redes Sociais são excelentes ferramentas para ouvir o nosso público interno. Caso algum de nossos colaboradores entre em contato conosco por meio de alguma dessas plataformas digitais – para sugestões ou críticas – sua mensagem é encaminhada ao departamento responsável para que dê andamento à solicitação. Todas as mensagens são tratadas com o respeito e atenção que merecem.

Por meio destes canais, ainda, buscamos incentivar que nossos colaboradores demonstrem seu orgulho em fazer parte do time Apetit, utilizando a hashtag #OrgulhoDeSerApetit. Esta ação estreita nossos vínculos com os colaboradores ao passo que contribui para o aumento da nossa rede de relacionamento também com o mercado.

WhatsApp

A comunicação é um dos maiores desafios para quem atua de maneira pulverizada geograficamente, como é o caso da Apetit. Por este motivo, investir em inovação e na utilização de diferentes ferramentas faz todo sentido quando buscamos pela velocidade e assertividade no fluxo de informações.

Para agilizar tanto o envio quanto a devolutiva do nosso receptor, no caso, nossos colaboradores, utilizamos envios de informações via lista de transmissão de 'WhatsApp'.

Se o 'WhatsApp' é o mais popular aplicativo de troca de mensagens instantâneas da atualidade e possibilita o envio rápido de mensagens de texto, imagens, vídeos e documentos em PDF, além de ser possível fazer ligações gratuitas, desde que exista um *smartphone*, uma conta e internet, por que não utilizar esta ferramenta para interagir com nossos colaboradores?

É sabido que hoje em dia a instantaneidade e a taxa de resposta às mensagens enviadas via 'WhatsApp' é muito maior do que as enviadas por e-mail. Principalmente pela facilidade de acesso. Por isso, utilizamos este canal de comunicação em nosso dia a dia para estabelecer contato rápido e efetivo com nossos colaboradores que possuem acesso à internet e utilizam a ferramenta.



Utilizamos todos os canais de comunicação – *online* e *offline* – para a divulgação do número de ‘WhatsApp’ do departamento, para que todos os colaboradores tenham a oportunidade de entrar em contato conosco e interagir diretamente com a matriz.

Este é um canal importante para todos os departamentos da empresa, mas é especialmente importante para nossos Gerentes Operacionais, de Área e de Unidade, que gerenciam a empresa, na ponta do processo, longe fisicamente da matriz da Apetit. Pensando neles, foi criada uma lista de transmissão com o objetivo de levar de modo rápido e simplificado os vídeos produzidos pela presidência e diretorias, informações sobre processos e sobre mudanças importantes que irão acontecer na companhia.

Além de conteúdos de caráter informativo, esta lista permite a divulgação de conteúdos motivacionais e permite o compartilhamento de fotografias dos eventos realizados nas unidades e da participação das equipes nas campanhas propostas – e que nos auxilia na produção dos informativos da comunicação interna. Este é um canal que tem atuado de forma eficaz na aproximação da empresa e de suas pessoas. Por meio do ‘WhatsApp’ podemos falar e sermos respondidos mais rapidamente e com mais afetividade além de efetividade.

SMS

Quando nos propomos a levar informações e a nos comunicar com os nossos colaboradores, precisamos estar atentos à utilização de ferramentas e estabelecimento de canais que contemplem a todos. Deste modo, utilizamos também o ‘SMS’ corporativo para o envio de nossos comunicados. Isto porque, utilizar todos os canais de comunicação disponíveis é uma forma de melhorar a disseminação dos conteúdos que julgamos necessários e importantes para o desenvolvimento profissional e pessoal dos membros de nossas equipes.

Apesar de a maioria de nossos colaboradores possuírem aparelhos de celular, muitos não possuem acesso à internet. Assim ficam impossibilitados de fazer uso do ‘Facebook’ ou do ‘WhatsApp’ para troca de mensagens. É neste contexto que a utilização do ‘SMS’ faz total sentido.

Durante o processo de contratação pede-se que o novo colaborador informe o número de telefone celular, caso possua. Estes números de telefone e as informações



correspondentes de cada colaborador compõem uma base de dados administrada pelo nosso departamento de Recursos Humanos, denominada 'Sênior'. Periodicamente, é feita a atualização do cadastro dos colaboradores e dos números de telefone, por eles fornecidos, para que o sistema esteja sempre alimentado com a base de dados correta.

Com acesso a estes números, o departamento de Comunicação e Marketing, cria uma lista de transmissão de 'SMS' para envio de textos, imagens, *links* para sites relevantes e vídeos, garantindo, desta forma, que a informação chegue a todos.

Porém, não são todas as comunicações que podem ser enviadas via SMS, deste modo a utilização deste recurso figura como um complemento a todo o trabalho de comunicação que é desenvolvido.

Comunicando (Mural)

Mesmo contando com muitas outras ferramentas de envio de informações e de comunicação com as nossas pessoas, aqui descritas, contamos com mais um recurso para garantir que os conteúdos produzidos e enviados aos nossos colaboradores sejam vistos pelo menos em um dos canais que utilizamos.

Novamente levamos em consideração o fato de muitos dos nossos colaboradores – especialmente os que atuam nos restaurantes – não terem acesso à internet. Muitos até possuem celular com conexão, mas por serem colaboradores com mais idade, mantêm uma relação diferente com a tecnologia do que os colaboradores mais jovens.

Desta forma, para atender este público, todas as nossas unidades possuem um mural de acrílico denominado 'Comunicando', com compartimentos que comportam papéis impressos no tamanho A4. Nestes compartimentos são expostos todos os comunicados e documentos que chegam impressos às unidades.

Este canal de comunicação é alimentado e atualizado semanalmente com comunicados, informativos e atualizações enviadas pelos diferentes departamentos: Comunicação e Marketing (materiais relacionados aos eventos e campanhas realizadas e sobre a missão, visão e valores da companhia), Controle de Qualidade e Saúde Segurança e Meio Ambiente (comunicados sobre treinamentos, reforço para o uso de EPIs, por exemplo), Recursos Humanos e todos os outros que, eventualmente, têm necessidade de comunicar algo.



Todos os impressos são enviados por malote e os assuntos não precisam ser, necessariamente, iguais para todas as unidades. Por exemplo, se uma unidade irá passar por algum ajuste de procedimento e as outras não, esta unidade irá receber um comunicado diferente das demais. Desta forma, o mural de cada unidade é personalizado, o que torna todas as informações nele contidas mais relevantes para os colaboradores que terão acesso a elas.

Nossos Gerentes de Unidade são previamente orientados a colocarem os informativos no mural assim que recebem os mesmos e se reunirem com toda a equipe para repassar as informações contidas no ‘Comunicando’, devido a importância dos conteúdos. Pode ser que na correria do dia a dia os colaboradores não se atentem a mudança dos materiais impressos do mural, desta forma é fundamental a participação do gerente na assertividade desta comunicação.

Além de todos os comunicados, já citados, que irão compor o ‘Comunicando’, um merece destaque especial: o ‘Você faz parte da nossa história’. Este comunicado é produzido mensalmente pelo departamento de Comunicação e Marketing, com o intuito de parabenizar os colaboradores que estão completando mais um ano de empresa naquele mês. O comunicado apresenta uma fotografia dos colaboradores e um depoimento sobre sua trajetória na Apetit. A chegada deste material é um momento muito especial e emocionante, pois o colaborador recebe as felicitações e o carinho de seus colegas de equipe.

Nosso propósito é cuidar das pessoas, mas sem nunca deixar o meio ambiente de lado. Imprimimos nossos comunicados para que eles sejam vistos por todos, como uma forma de respeito aos nossos colaboradores. Porém, todos estes comunicados impressos, quando retirados do mural, são utilizados como rascunhos e, posteriormente, encaminhados à reciclagem, seguindo nossas premissas de Reduzir, Reutilizar e Reciclar (ver item ‘Inspirar – Mais árvores, menos papel’).

Vídeos comunicativos

Nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, é uma figura inspiradora para todos da Apetit. Ela carrega consigo a cultura de cuidado e respeito pelas pessoas, propagada e exercida em toda a empresa. Por isso, criamos esse canal de comunicação para aproximá-la ainda mais de nossos colaboradores. Para que ela possa falar a eles sobre assuntos que nos



unem. Os vídeos produzidos vão desde novidades do setor de alimentação a mensagens de motivação e de celebração. São vídeos simples, descontraídos e que levam informações pertinentes de forma leve e respeitosa.

Reunião com a Presidente – ‘NOVO’

Ainda com o objetivo de alinhar a comunicação em todas as dimensões e buscando também ouvir, agradecer, compartilhar informações e celebrar nossos resultados e conquistas, realizamos mensalmente a Reunião com a Presidente, uma videoconferência feita por meio da ferramenta ‘GoTo Meeting’ com a finalidade de aproximar o contato da nossa Presidente Marcia Mocelin Manfrin com todas as lideranças do país.

O encontro é previamente agendado e os gerentes recebem as informações com data, horário e qual link acessar para participar da reunião. Após estarem online, a presidente inicia o encontro com o objetivo de compartilhar informações da companhia como fatores de inovação, novos produtos ou indústrias, mudanças de procedimentos, entre outros e responder perguntas trazidas pelas equipes da operação, agradecer o bom desempenho dos colaboradores e, é claro, celebrar os resultados atingidos ao longo do mês.

Por ser uma pessoa naturalmente inspiradora, Marcia Mocelin Manfrin aproveita esse momento de união para engajar as lideranças e transmitir mensagens de motivação. O encontro normalmente é encerrado com uma oração conduzida pela própria presidente.

Ao longo da transmissão do encontro, o *chat* da ferramenta fica disponível para que os espectadores da ‘live’ possam interagir com a presidente da companhia, enviando e respondendo perguntas, estimulando os demais participantes com suas conquistas e tornando esse encontro, mesmo de forma virtual, em um momento de muita união, mostrando o porquê somos uma empresa com gente forte, propósito forte e cultura forte.

Painel de perguntas com as diretorias

Oferecer a possibilidade de os colaboradores fazerem os questionamentos que quiserem, demonstra respeito ao colaborador e a honestidade e transparência as quais a Apetit preza em suas relações.

No primeiro dia da ‘Convenção anual’ houve um momento aberto às perguntas dos participantes aos membros da diretoria sobre empreendedorismo, economia, inovação, negócios do grupo, entre outros.



Alguns dias antes do evento os participantes receberam, via comunicação interna, um comunicado explicando como seria o painel e solicitando o envio de perguntas. O departamento de Comunicação e Marketing – responsável pela organização do evento – compilou as questões que foram enviadas e direcionou cada uma delas para o membro da diretoria correspondente, sem citar o nome do participante que enviou. Foram enviadas 10 perguntas.

O objetivo deste comunicado foi o respeito àqueles participantes que não se sentem confortáveis em fazer suas perguntas pessoalmente, além de oferecer a oportunidade de as lideranças escutarem membros da própria equipe. Além disso, todos aqueles que sentiram vontade de realizar questionamentos ao vivo durante o painel tiveram suas dúvidas respondidas com todo o respeito e atenção dos diretores ali presentes.

Ouvidoria

Prezamos pela comunicação como via de mão dupla e como meio eficaz para melhoria do ambiente profissional e do trabalho em si. Por isto, entendemos que uma das melhores formas para demonstrar respeito pelas nossas pessoas – sejam elas colaboradores ou clientes – é oferecer espaços para que elas exponham suas opiniões e sejam ouvidas de forma sincera.

Para que nossas pessoas possam compartilhar opiniões, tecer críticas e apontar pontos de melhorias, a empresa proporciona diferentes canais de comunicação. Além de um espaço aberto e favorável ao diálogo dentro da companhia, as mediações são feitas por meio da Ouvidoria.

Trabalhamos com dois tipos distintos de ouvidoria: externa e interna. A ouvidoria externa é direcionada ao atendimento da comunidade, fornecedores e clientes, enquanto a interna oferece suporte aos nossos colaboradores. Ambas são compiladas por um profissional responsável pelo setor que recebe as solicitações, analisa e as encaminham para os departamentos responsáveis.

Nossa ouvidoria externa é composta pela área de contato no nosso site, redes sociais e por nossos telefones corporativos, amplamente divulgados dentro e fora da Apetit,



visando maior abrangência e o alcance do maior número de pessoas possível. Com isto diminuimos a distância entre a empresa e nossa comunidade, fornecedores e clientes.

Já nossa ouvidoria interna é composta – além dos canais existentes para ouvidoria externa – por número de ‘WhatsApp’ corporativo especificamente criado para este fim. Estes canais são amplamente divulgados internamente, por meio dos e-mails enviados pela comunicação interna aos colaboradores de todos os níveis hierárquicos, em nossos comunicados impressos e também por mensagens enviadas pelo próprio ‘WhatsApp’ e ‘SMS’(ver item ‘Falar’).

O objetivo da ouvidoria interna é aumentar a proximidade dos nossos colaboradores com a Apetit, oferecendo um espaço respeitoso para que eles possam se comunicar conosco além do contato ‘olho no olho’. O objetivo é ouvi-los de forma sincera e levar suas opiniões, críticas e sugestões em consideração e utilizá-las como ferramenta para a melhoria do ambiente de trabalho, dos processos e da empresa como um todo. Aqui nosso colaborador não é visto somente como um número, mas como peça fundamental na engrenagem que impulsiona a Apetit rumo ao futuro!

Campanha Nosso Cardápio

A Apetit tem um time de Gerentes de Unidade altamente capacitado. São pessoas competentes, criativas e extremamente dedicadas àquilo que fazem. Eles realizam seu trabalho com amor e transmitem todo este carinho e cuidado aos nossos clientes por meio das refeições e do atendimento de excelência a eles direcionados.

Os cardápios dos nossos restaurantes variam de acordo com o contrato firmado com cada cliente. Nosso departamento de Planejamento e Controle de Produção (PCP) é o responsável pela elaboração dos cardápios para todas as nossas unidades, levando em consideração o tipo de contrato e o número de refeições diárias – incluindo as refeições dos nossos colaboradores que atuam nas unidades.

Porém, sabemos que nossos Gerentes de Unidade conhecem o cliente e seus colaboradores pelo contato direto com eles no dia a dia. Eles conhecem seus gostos e, devido à proximidade, conseguem escutar suas sugestões e pedidos em relação à variação dos alimentos servidos.

Pensando nisso, para que os Gerentes de Unidade pudessem expor suas sugestões para a melhoria dos cardápios e para trazê-los para mais perto do nosso PCP –



independentemente da distância física – o departamento criou, em 2017, a campanha “Nosso Cardápio”.

Mensalmente, todas as nossas unidades realizam eventos comemorativos e ‘especialíssimos’. Estes dois eventos contam com a preparação de um cardápio diferente, desenvolvido especialmente para cada ocasião. Este cardápio é elaborado de acordo com o tema do evento. Como exemplo, são realizados especialíssimos de massas, de saladas, de carnes e de sobremesas. Estes momentos diferenciados são planejados no final do ano anterior e estão descritos em nosso ‘Planejamento Anual do Restaurante’ (ver item ‘Falar – PAR’).

A partir de 2017, inovamos este movimento ao lançarmos a campanha ‘Nosso Cardápio’, na qual incentivamos, todos os meses, os Gerentes de Unidade a elaborarem menus para estes eventos e enviarem para o PCP. Todas as sugestões são carregadas de inovação, qualidade e economia, uma vez que as preparações sugeridas utilizam ingredientes comuns aos restaurantes. Elas são avaliadas pelo departamento de Planejamento e Controle de Produção, que observa o custo e a viabilidade de replicar aquela sugestão em outras unidades. Com base nestes critérios são selecionadas as melhores receitas.

Os pratos escolhidos são divulgados para toda a empresa e inseridos nos cardápios das nossas unidades espalhadas pelo país. Além disso, os Gerentes que tiveram suas sugestões escolhidas recebem uma premiação simbólica – um *giftwork* – pelas mãos de seus líderes diretos, como sinal de reconhecimento e incentivo para continuarem inovando no trabalho.

Indicadores de satisfação – ‘NOVO’

Uma empresa não teria porque existir se não fosse pelos seus clientes. Por isto, acreditamos que é essencial ouvir a opinião deles sobre as refeições que oferecemos e sobre os serviços prestados. Além disso, acreditamos que a pesquisa de satisfação é fundamental às empresas que, assim como a Apetit, buscam criar laços fortes e duradouros com seus clientes, uma vez que por meio dela é possível conhecer a opinião do cliente, identificar os pontos frágeis do trabalho e agir prontamente na melhoria.

Realizar este tipo de pesquisa estabelece um canal de diálogo sincero entre a empresa e o cliente – que passa a se sentir ouvido e valorizado – e, ao mesmo tempo, oferece a



possibilidade de atuarmos de forma ágil e assertiva na minimização de erros operacionais e na potencialização dos nossos acertos.

Somos uma empresa voltada às pessoas, por isso acreditamos que a satisfação de nossos clientes – contratantes ou usuários dos restaurantes – e colaboradores é um compromisso que deve ser assumido e reforçado todos os dias por nossa gestão e operação.

Buscando ouvir as pessoas, para a excelência dos serviços prestados, monitoramos o nível de satisfação dos clientes por intermédio de três indicadores:

- Avaliação mensal aplicada diretamente com o gestor do contrato: todos os meses é oferecido ao cliente (gestor do contrato) a possibilidade de avaliação dos serviços prestados pela empresa. Os tópicos avaliados vão desde a aparência e sabor dos alimentos preparados, higiene das cozinhas e restaurantes, composição e diversificação do cardápio até o atendimento oferecido. O objetivo da realização desta pesquisa é estreitar a parceria firmada, observar pontos positivos e negativos da atuação e oferecer soluções objetivas e eficazes de correção, caso necessário.

- Livro de sugestões: é, também, reservado um espaço em todas as nossas unidades para deixar exposto um livro de sugestões. Neste livro é possível que o usuário do restaurante registre diariamente seus elogios, críticas e sugestões a respeito tanto das refeições oferecidas quanto da higiene e atendimento a ele direcionado. Além disso, em alguns restaurantes existe a presença, ainda, de um totem no qual é possível os usuários fazerem a avaliação dos serviços oferecidos pela empresa.

- Pesquisa de opinião quadrimestral: além do livro de sugestões, é aplicada uma pesquisa de opinião, a cada quatro meses, com os usuários do restaurante para verificar o nível de satisfação. O objetivo destes três indicadores é manter aberto os canais de relacionamento entre a Apetit e os usuários para garantir a melhoria contínua dos serviços prestados.

O objetivo principal de todos estes processos é ouvir a opinião dos nossos clientes. Desta forma, alcançamos uma gestão efetiva e transparente em nossas operações, primando pela qualidade dos serviços e garantindo a satisfação das pessoas por nós atendidas. Com a missão de promover soluções diárias, ágeis e seguras, nossa equipe de Gestão Operacional atua junto aos nossos clientes e gestores da operação de modo a garantir a qualidade na entrega diária dos serviços.



Pelo alto grau de comprometimento de nossas equipes, vários colaboradores da Apetit são reconhecidos pelos nossos clientes, em ações espontâneas que nos alegram pelo carinho dedicado. Um grande exemplo foi a ação promovida pelo cliente Tate Lyle, que por meio do 'Prêmio Atitude' reconheceu financeiramente toda a equipe Apetit pela presteza no atendimento em um momento importante de mudança e reforma da empresa. Abaixo, o texto do certificado:

"Você está recebendo este prêmio em reconhecimento à sua Atitude e Proatividade em realizar suas atividades durante este período de reforma do restaurante, com presteza, zelo, agilidade e segurança. Não deixando de atender todas as atividades extras que estão acontecendo e que aconteceram na fábrica. Você é engajada, responsável e sempre pronta em ajudar a empresa. Obrigado e parabéns."

Bruno Pizzinari Leal – Gerente Industrial – Tate & Lyle

Mas a preocupação com a opinião sobre a empresa e com a satisfação de nossas pessoas, não para por aí. A empresa realiza pesquisas internas de satisfação também com os nossos colaboradores:

- Pesquisa pulse: eventualmente, a empresa realize pesquisas pontuais para avaliar departamentos e serviços específicos ou após a adoção de alguma medida corretiva a fim de conhecer a opinião dos nossos colaboradores a respeito e observar sua efetividade.
- Pesquisa de clima (GPTW): é realizada, ainda, uma vez por ano, uma pesquisa de clima, realizada pelo Instituto *Great Place To Work* a fim de mensurar a satisfação dos nossos colaboradores em relação à empresa, colegas e líderes (ver item 'Pesquisa de clima'). Esta pesquisa oferece um panorama sobre a saúde da empresa e torna possível conhecer quais são os pontos positivos e os pontos de melhoria em relação ao ambiente de trabalho que oferecemos aos nossos colaboradores. Além disso, ela norteia o desenvolvimento e aplicação de medidas corretivas a fim de oferecer cada vez mais um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso.

Pesquisa de Clima - *Trust Index*

Consideramos que é muito importante saber qual é a opinião dos nossos colaboradores sobre a Apetit. Por meio do conhecimento de seu ponto de vista a respeito da empresa



podemos manter e aprimorar os pontos positivos e desenvolver ações corretivas para ajustar tudo aquilo que é passível de melhoria.

Encontramos na pesquisa de clima organizacional ou '*Trust Index*', uma excelente ferramenta para este fim. Por meio dos resultados apontados podemos trabalhar de forma assertiva para oferecer ao colaborador um ambiente cada vez mais saudável, seguro e respeitoso no qual ele terá orgulho em trabalhar.

A pesquisa de clima organizacional é um recurso de coletas de dados, que fornece importantes informações sobre a percepção dos colaboradores em relação à empresa no que diz respeito ao ambiente de trabalho, aos colegas e líderes. É uma espécie de exame que oferece um diagnóstico sobre a saúde da organização.

Por meio desta pesquisa é possível:

- Medir o nível de engajamento dos colaboradores e a proximidade deles, ou não, com a cultura organizacional da empresa;
- Analisar o nível de confiança das pessoas em relação a seus líderes e colegas de trabalho;
- Avaliar o nível de orgulho dos colaboradores em relação à empresa e em relação às atividades que desempenham;
- Identificar necessidades de treinamento pessoal e/ou profissional.

O 'Instituto *Great Place To Work*' é o responsável por realizar a pesquisa de clima em nossa empresa, uma vez por ano. Além do reconhecimento como uma das 'Melhores Empresas para Trabalhar', a Apetit considera a pesquisa de clima realizada pelo '*Great Place To Work*' como um divisor de águas na companhia. Por meio dela pudemos ter acesso a dados e informações sobre como nossas ações voltadas ao cuidado dos nossos colaboradores estavam sendo percebidas por eles e em quais pontos precisávamos de ajustes.

A pesquisa é realizada da seguinte forma: assim que são abertas as inscrições para a certificação, a Apetit se inscreve no processo. Concomitante a isto, reforçamos nosso envio de comunicados aos nossos colaboradores, via comunicação interna, em todos os nossos canais desenvolvidos e utilizados para nos comunicarmos com eles, para que seja dado início ao período de sensibilização para a pesquisa.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nesses comunicados, elaborados e enviados pelo departamento de Comunicação e Marketing, reforçamos pontos da nossa missão, visão e valores e versamos sobre o que é uma pesquisa de clima e sobre a importância da participação dos colaboradores neste processo. Nosso objetivo é que nossas pessoas se sintam valorizadas sabendo de sua relevância para a realização da pesquisa ao passo que tenham em mente que sua participação será anônima e que elas podem se expressar sem medo, pois independentemente da resposta não sofrerá nenhuma sanção. Queremos que os participantes se sintam seguros.

Antes do início da pesquisa, também, enviamos comunicados convidando os colaboradores a participar e deixando claro que eles podem optar por não preencherem a pesquisa se assim desejarem.

Durante os dias destinados à pesquisa, reforçamos nossa comunicação interna a fim de conscientizar sobre a importância da participação, mas sempre respeitando o posicionamento daquele colaborador que decide não participar. Nossa intenção é lembrar e reforçar e nunca coagir.

Logo após a pesquisa ter sido finalizada, enviamos um comunicado agradecendo aos participantes e demonstrando o quanto o resultado será benéfico para ajustes necessários e ações de melhoria em pontos apontados.

Com o levantamento de dados detalhados por meio do *'Trust Index'*, conseguimos mapear como somos vistos em diversas unidades, como se dá a relação entre nossas lideranças e suas equipes, como está a satisfação de nossas pessoas, onde estamos acertando, onde devemos melhorar e quais são os pontos críticos que necessitam de ações corretivas imediatas. Esta pesquisa serve de direcionamento ao departamento de Planejamento Estratégico, que constantemente está envolvido na realização de estudos e viabilidade de projetos para a atualização e melhoria de nossos processos e desenvolvimento humano. Por meio dele é possível propor ações de melhoria de maneira mais eficiente.

Gestão de projetos

Acreditamos que dentro de cada colaborador existe um líder em potencial, e é nosso dever criar condições para que todos possam exercer essa liderança e se desenvolver na companhia.



Além disso, acreditamos que a busca pela inovação deve ser constante em uma empresa, pois é essencial para a construção do sucesso e destaque no cenário empresarial, cada vez mais competitivo e globalizado. A inovação deve estar presente nos processos e ferramentas, mas também nas atitudes e modo de pensar. A cultura da inovação só é possível com processos claros, ferramentas eficientes e um time capacitado e multidisciplinar. Por isso, é necessário o estímulo das pessoas que compõem a empresa para que estejam abertos a inovar.

Tendo como premissa a melhoria contínua, tanto no que diz respeito à empresa quanto aos colaboradores, a Apetit investe e incentiva todas as áreas a proporem ideias voltadas ao desenvolvimento do negócio. Esta é uma forma de escutarmos e desenvolvermos nossos colaboradores, além de oferecer suporte para que suas ideias saiam do papel. Entendemos que cada uma de nossas pessoas carrega dentro de si a capacidade de fazer a diferença. Por vezes, nossos colaboradores conhecem mais dos nossos processos que os próprios líderes e gestores. Escutar o que cada um tem a dizer eleva o nível de performance e satisfação dos nossos colaboradores, uma vez que se sentem – e fazem – parte do todo.

Qualquer colaborador, independentemente do cargo que ocupa ou do departamento em que atua, pode desenvolver um projeto inovador que contribua para a melhoria de algum aspecto dentro da empresa. Todas as propostas são acompanhadas pelo *Project Management Office* (PMO), que oferece metodologia, auxílio no gerenciamento de recursos e acompanhamento em todas as etapas do projeto.

Buscando o desenvolvimento, o gerente de projetos – que será o grande responsável pela realização e andamento da proposta – não precisa ser, necessariamente, um gerente ou coordenador de um departamento. Ou seja, a proposta pode ser conduzida por um Analista, Assistente ou Estagiário. Todos recebem a mesma oportunidade e auxílio.

Este modelo permite que os colaboradores desenvolvam características de liderança, além de adquirirem conhecimentos que vão além dos utilizados no dia a dia, trabalhando na Gestão de Projetos. Permite também a interdisciplinaridade e o envolvimento de diversas áreas em um único projeto – uma vez que o colaborador que o propôs pode



incluir outros colaboradores, de outras áreas, para auxiliá-lo no desafio de tirá-lo do papel – além de oportunizar a quem participa uma visão global e estratégica da empresa.

Podemos destacar, dentre tantos projetos sugeridos e aprovados em 2019, alguns que tiveram maior relevância e que contribuíram, inclusive, para a melhoria na qualidade do trabalho, por meio da revisão de processos e pelo desenvolvimento de novas soluções em produtos. São eles:

- Projeto Restaurante Ecoeficiente

Nossa responsabilidade com a utilização dos recursos de forma consciente e nosso empenho para a conscientização daqueles que nos rodeiam acerca da preservação do meio ambiente vai além de campanhas e ações socioeducativas. Ela está presente em ações diárias que permeiam o nosso negócio.

Nossos restaurantes são ecoeficientes (ver item 'Inspirar – Restaurante Ecoeficiente') e, por isso, buscamos atuar em equilíbrio com os três pilares da sustentabilidade: ambiental, econômico e social. Combinamos estes pilares a fim de obter excelência no desempenho econômico de nossa companhia com utilização consciente de recursos, diminuindo a geração de resíduos e promovendo a conscientização das 100 mil pessoas que passam por nossos restaurantes diariamente.

- Projeto Control

Com o objetivo de profissionalizar, ter histórico das manutenções realizadas, possuir estatística e indicadores e satisfazer os usuários, o Projeto Control consiste em fazer a gestão das manutenções realizadas nos equipamentos da companhia, acompanhando a necessidade de ação preventiva ou não e, desta forma, dando maior controle em relação a vida útil das máquinas utilizadas em nossos processos.

Como consequência disso, podemos entender qual é a maior incidência em relação a um equipamento e agir de maneira rápida a ponto de não prejudicar nossa produção e muito menos nossos colaboradores.

Nesse projeto, os equipamentos são identificados com QR Code e, qualquer colaborador da área de Projetos Industriais, responsáveis pela manutenção da organização, consegue por meio de um leitor desse código acessar o histórico de manutenção desses equipamentos, quando ele foi adquirido, entre outras informações.



- Projeto Mais Sabor à Mesa – ‘NOVO’

O objetivo da Apetit é oferecer aos nossos colaboradores e clientes uma alimentação saudável e de qualidade, mas sem deixar de lado o sabor das nossas preparações. Nossos departamentos de Planejamento Estratégico, Planejamento e Controle de Produção e Suprimentos estão em constante busca por produtos que tragam inovação e agradem o paladar dos nossos consumidores.

Observando as pesquisas de satisfação aplicada nos restaurantes, nosso Diretor Executivo, responsável pela supervisão do andamento da operação, percebeu que os dias com menor índice de satisfação em nossos restaurantes são na segunda-feira – por ser o primeiro dia da semana de trabalho e os consumidores estão cansados do final de semana – e na quinta-feira – por estarem ansiosos pela sexta-feira e o final de semana.

Pensando nisso, ele lançou um desafio aos profissionais dos departamentos de Planejamento Estratégico, Planejamento e Controle de Produção e Suprimentos: desenvolver novos temperos capazes de realçar o sabor dos pratos e agradar os paladares mais exigentes. O desafio foi prontamente aceito pelo nosso time.

Deste modo, foi criado e implementado o projeto ‘Mais Sabor à Mesa’, que além de inovar no sabor, diminuiu o trabalho dos nossos cozinheiros e reduziu o custo do preparo. Um projeto, múltiplos benefícios.

A partir da aprovação do projeto, foi firmada uma parceria com um fornecedor local para que fosse criada a linha de temperos. O primeiro passo foi a criação de três temperos para feijão, exclusivamente desenvolvido para o uso em nossas cozinhas. São eles:

Tempero para feijão caseiro sabor 1 – sabor mais caseiro (para ser utilizado às terças, quartas, sextas, sábados e domingos);

Tempero para feijão caseiro sabor 2 – mais acentuado e levemente defumado (para ser utilizado às segundas);

Tempero para feijão caseiro sabor 3 – mais marcante e mais defumado (para ser utilizado às quintas).

Estes temperos foram desenvolvidos com produtos importados e devidamente testados pelo nosso Instrutor Técnico. Após todos os testes e definição das quantidades necessárias de tempero para cada preparo, foi produzido e enviado às unidades um kit com materiais de apoio para a utilização: ficha técnica de cada tempero, comunicado



impresso para ser fixado nas unidades, um kit com *scoops* medidores (colher medidora) e todas as orientações para o preparo. Além disso, foi enviado um vídeo no qual nosso Instrutor Técnico ensinou passo a passo como usar os novos temperos. Tudo pensado para facilitar o trabalho dos profissionais de nossas cozinhas.

A criação destes novos temperos e sua utilização em nossos restaurantes trouxe mais inovação aos nossos preparos, mais sabor, padronização em todas as preparações e em todas as unidades, redução de pré-preparo (mão de obra, gás e tempo) e redução de custos.

O dinheiro economizado está sendo aplicado em melhorias nos restaurantes, novos projetos e cursos de capacitação para desenvolver ainda mais nossos profissionais da operação.

Liderança acessível

O colaborador se sente confortável em falar quando sabe que está sendo ouvido!

Consideramos que uma das principais formas de estimular nossos colaboradores a opinar e, assim, contribuir com a melhoria constante do ambiente de trabalho, dos processos e das relações interpessoais, é tornar as lideranças acessíveis. Mais do que criar canais de comunicação e promover momentos específicos para escutá-los, é necessário que as lideranças estejam sempre abertas a ouvir, a compreender as necessidades e a respeitar a opinião de cada um.

Um líder acessível é aberto ao diálogo, às opiniões e ideias vindas de seus liderados. Ele age de forma ética, coerente e transparente, compartilha informações, estimula o desenvolvimento das pessoas que compõem a empresa e, sobretudo, as trata de forma humana e respeitosa, fazendo com que se sintam valorizadas.

Por meio do comprometimento e do exemplo, dado a seus liderados todos os dias, ele constrói relações de confiança e mantém seu time alinhado – aos objetivos, a cultura organizacional, à missão, visão e valores da empresa – e motivado a lutar pelas causas da organização, pois estas passam a ser as suas causas.

Na Apetit nossos líderes fazem questão de participar da vida profissional do colaborador desde o momento em que ele é chamado para a entrevista de emprego. Por isso, no momento do recrutamento e seleção as lideranças diretas são envolvidas para que avaliem as potencialidades e as características comportamentais do candidato. Depois



que o colaborador é contratado, o líder fica responsável pela apresentação do novo membro da equipe aos demais e a integração dele com a empresa e com as especificidades de suas funções (ver item 'Contratar e Receber – 5 passos para a contratação e Programa de Integração do Colaborador').

O diálogo é estimulado de forma que, a qualquer momento, o colaborador pode se dirigir ao líder para tirar dúvidas, emitir sua opinião e contribuir para a melhoria dos processos da empresa. Inclusive, a opinião dos membros da equipe é levada em consideração no momento de definir o planejamento estratégico da empresa.

Estar próximos das equipes é fundamental para estreitar os laços entre os integrantes. Nossas lideranças, por conta própria, criam momentos simples como bate-papos descontraídos no horário do almoço para criar laços de empatia e união. Isso faz parte do nosso DNA.

Não somente os líderes dos departamentos e unidades, mas também a Presidente está aberta ao diálogo com os colaboradores. Por meio do 'Fale com a Presidente', nossos colaboradores podem enviar suas mensagens para a Presidente, que lê com atenção e responde a cada um deles (ver item 'Fale com a Presidente'). Ela também participa de videoconferências com os colaboradores, visita as unidades e faz questão de estar sempre em contato com cada membro da equipe.

Oferecemos condições para que nossas pessoas estejam em constante desenvolvimento, independentemente da posição ou cargo que ocupam dentro da organização. A empresa possui uma universidade corporativa – UNIAP – na qual são oferecidos cursos presenciais ou à distância por meio do Portal Webeducação (ver item 'Desenvolver'). O objetivo da criação destes canais de educação é possibilitar o crescimento profissional e o desenvolvimento pessoal daqueles que compõem a empresa. A Apetit também oferece um programa de desenvolvimento de lideranças, com o objetivo de formar futuros líderes, capazes de perpetuar a nossa política de liderança acessível (ver item 'Desenvolver – Programa de Desenvolvimento de Lideranças').

Fale com a Presidente

Nossa Presidente é um exemplo de líder acessível em sua essência. Seu posicionamento diante das pessoas que compõem a Apetit é inspiração para as demais lideranças que compõem a nossa empresa. Por conta disso os colaboradores nutrem por nossa



Presidente uma profunda admiração e, sempre que possível, querem falar com ela para trocar experiências e ouvir suas histórias.

Pensando no desejo dos nossos colaboradores em falar com a nossa Presidente, criamos o 'Fale com a Presidente', um programa que viabiliza o contato de todos os colaboradores, independentemente de sua função, com a presidente da empresa.

Por meio do envio de envelopes de malote lacrados e numerados, que transitam quinzenalmente por todas as unidades, colaboradores de qualquer parte do país podem enviar mensagens, sejam elas sobre o que for, para nossa Presidente, que lê com atenção e responde cada um deles.

A assessoria da presidência encaminha as nossas unidades estes envelopes lacrados, quinzenalmente, para que os colaboradores, que quiserem participar, escrevam suas mensagens e depositem no envelope para que seja encaminhado de volta à matriz.

Assim que definida a unidade para onde seria encaminhado o 'Fale com a Presidente', é enviado um comunicado, via comunicação interna, avisando ao Gerente daquela unidade sobre a chegada do envelope e orientando-o a apresentá-lo a sua equipe. Ele deverá explicar do que se trata aos colaboradores novos e deixar exposto para que as mensagens sejam depositadas. Ao término do período em que o 'Fale com a Presidente' deve permanecer na unidade, o Gerente é responsável por enviá-lo de volta à matriz.

Assim que as mensagens chegam à matriz, nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, faz a leitura de todas elas e encaminha uma carta pessoal em resposta ao colaborador sobre o assunto abordado. Os casos pontuais, que exijam a interferência ou alguma medida envolvendo outros departamentos, recebem as orientações da Presidente, sem a exposição do colaborador, mantendo assim o sigilo e a descrição prometida no programa. Os planos de ação encaminhados aos outros departamentos são monitorados pela assessoria da presidência, desde o direcionamento das orientações à finalização de cada um deles.

Hoje temos em torno de 30 malotes circulando entre as unidades. Todos eles com lacres numerados, com o objetivo de obter o maior nível de sigilo e confiabilidade possível.

A ferramenta tem nos trazido grandes resultados, tendo em vista a segurança transmitida ao colaborador para que ele possa expor suas ideias e pontos de vista, com a garantia de não sofrer qualquer julgamento por parte de líderes ou colegas. Nos últimos 5 anos de utilização do instrumento, recebemos variados tipos de assuntos e todos foram



devidamente respondidos. Esse método nos auxilia a medir o clima e o andamento de cada unidade e, assim, trabalharmos para que possamos adequar o que for necessário e cuidar das pessoas que confiam tanto na organização.

Na matriz, temos uma urna, lacrada com cadeado – para mensagens, sugestões e reclamações – que fica exposta em nosso restaurante e cujo acesso ao conteúdo é permitido somente à presidência. Em ambos os casos, este canal de comunicação aproxima o colaborador da presidência, ao passo que diminui a distância física e demonstra nossa preocupação em ouvi-los.

Cultura da Gratidão

A Apetit é uma empresa feita de pessoas. São elas que gerenciam nossos diferentes setores e unidades, que desenvolvem nossos projetos e processos, que se empenham na operação para satisfazer e encantar nossos clientes todos os dias. Se estamos nos destacando no mercado nestes quase 30 anos, devemos nossas conquistas aos nossos colaboradores e são a eles que direcionamos nossa gratidão.

Acreditamos que é necessário reconhecer e valorizar cada pequeno sucesso obtido. O bom desempenho dos nossos colaboradores, o sentimento de pertencimento e a satisfação deles em relação ao trabalho desenvolvido, e à empresa, dependem diretamente do reforço positivo que cada líder oferece a sua equipe quando desempenham uma performance acima da média, ou dedica um esforço extra para realizar alguma atividade.

Não estamos dizendo que se deve deixar de lado o *feedback* a fim de direcionar nossos colaboradores. Pelo contrário, acreditamos que este tipo de *feedback* é muito importante e impulsiona, tanto o colaborador quanto a empresa, ao crescimento. No entanto, deve ser oferecido com respeito para que nossa equipe se sinta instigada a melhorar e não a desistir.

Na Apetit cultivamos a 'Cultura da Gratidão'. Buscamos, sim, reajustar as rotas, sempre que necessário, com todo respeito que o nosso colaborador merece. Porém, aqui toda vitória, por menor que pareça, é valorizada.

Para que isto se dê, em nosso 'Programa de Desenvolvimento de Lideranças' (ver item 'Desenvolver – PDL') é abordado, além de diversos outros temas, o impacto positivo da gratidão no ambiente de trabalho. Desta forma, estimulamos cada líder a valorizar as boas ações do dia a dia de forma coletiva e/ou individual.



Esta cultura permeia todos os setores da empresa. O departamento de Comunicação e Marketing, ao receber fotografias dos restaurantes envolvidos em nossas campanhas, tem como política agradecer aos participantes vencedores com pequenos mimos como canecas personalizadas, chocolates, baldes de pipoca e diversas outras pequenas demonstrações de agradecimento pela participação. É uma forma simples de demonstrar o quanto o engajamento é valorizado por todos da Apetit.

Nos setores administrativos é comum as lideranças se reunirem com suas equipes para agradecer ao time pelos resultados alcançados ou pela entrega de algum projeto.

Nosso exemplo vem da presidência. Em uma das visitas da nossa Presidente aos restaurantes administrados pela Apetit, ela encontrou uma auxiliar de cozinha, responsável pelas saladas, higienizando tomates e retirando as pequenas extremidades onde se conecta o talo do vegetal. A colaboradora realizava a atividade com tanto zelo e dedicação que, ao notar seu cuidado, a Presidente imediatamente reuniu a equipe e a líder da unidade para parabenizar publicamente o exemplo de dedicação da colaboradora. Alguns dias depois, a pedido da Presidente, foi entregue à colaboradora uma gratificação em dinheiro como forma de agradecimento pelo bom desempenho em sua atividade.

A gratidão é estimulada e praticada em todos os nossos treinamentos e reuniões. Temos diversos programas criados e desenvolvidos como forma de expressar a gratidão aos nossos colaboradores, no entanto, a grande maioria das ações é realizada diariamente, seja entre os próprios colaboradores, seja entre as lideranças e suas equipes.

Dia do Cozinheiro

Todo Cozinheiro é, por natureza, um artista! Cozinhar é muito mais do que escolher os ingredientes, equilibrar os temperos e acompanhar o preparo. Cozinhar é colocar amor nos alimentos. É cuidar!

Na Apetit a função de Cozinheiro significa muito mais que um cargo. São estes profissionais que preparam com todo carinho e entregam ao nosso cliente todo seu amor em forma de pratos cuidadosamente manipulados e preparados. Nossos cozinheiros são a alma da nossa empresa.

As mais de 60 toneladas de alimentos preparados e os mais de 100 mil serviços realizados diariamente em nossos restaurantes são preparados e supervisionados por mais de 320 cozinheiros que fazem parte do quadro de pessoas da Apetit. Todos os



nossos profissionais realizam suas atividades com grande responsabilidade e amor, por isto não poderíamos deixar de agradecer-los e homenageá-los no seu dia.

Todos os anos, nosso departamento de Comunicação e Marketing encaminha aos nossos Gerentes de Unidade um e-mail lembrando-os sobre o dia do Cozinheiro (comemorado em 10 de maio) para que as lideranças possam festejar esse dia de uma maneira especial. Junto ao e-mail, buscando maior proximidade e calor humano, encaminhamos um vídeo da nossa Presidente, parabenizando nossos Cozinheiros por toda dedicação, cuidado e amor que depositam diariamente nos alimentos que preparam, pela qualidade de sua atuação e pela diferença que a presença deles faz em nossa organização. Solicitamos ao Gerente de Unidade que compartilhe este vídeo com toda equipe de cozinha no momento escolhido para a celebração.

Em 2019, para tornar essa data mais especial colocamos no 'Saiba Mais' de nossas unidades um pedido para que os clientes usuários do restaurante acessassem o QR code para deixar um recado aos cozinheiros. O QR code direcionava o cliente usuário para um formulário para que fossem deixados os recados parabenizando os profissionais que preparam as refeições por eles consumidas, como este enviado pelo Reinaldo Aparecido Nascimento, colaborador da Perfilleve: *“Parabéns a todos os cozinheiros e cozinheiras da Apetit, verdadeiros profissionais que amam o que fazem e esse amor chega até nós através da comida maravilhosa que esses profissionais preparam. Feliz dia do cozinheiro!”*

Após recebidos, os recados foram encaminhados para os celulares das GUs para que fossem transmitidas as felicitações para as equipes.

Pensando em valorizar ainda mais a presença e a atuação destes profissionais tão importantes, foi criado o 'Concurso Talentos da Cozinha', que premiou três das nossas cozinheiras pela elaboração de sobremesas deliciosas e criativas (ver item 'Compartilhar – Concurso Talentos da Cozinha').

Somos gratos a todas as pessoas que caminham conosco. Entendemos que cuidar dos nossos colaboradores e comemorar momentos especiais gera uma corrente de sentimentos bons, maior proximidade e estreita, ainda mais, nossos laços e vínculos.

Dia da Secretária



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nossas Secretárias são muito importantes para o bom funcionamento da nossa empresa. Para nós, elas são muito mais do que as figuras que recebem nossos visitantes com o sorriso largo no rosto, que desempenham tarefas com maestria, que controlam agendas e compromissos. Elas são pessoas nas quais podemos confiar, pessoas que cuidam das nossas outras pessoas, que estão sempre atentas ao que acontece ao redor e que agem prontamente para minimizar qualquer impacto negativo que possa nos atrapalhar em nosso dia a dia.

Temos em nosso quadro de colaboradores, três Secretárias. Uma atua na recepção do nosso Centro de Serviços Compartilhados (CSC), outra em nosso escritório em São Paulo e temos ainda a Secretária da presidência. São pessoas maravilhosas, cuidadosas e muito estimadas por todos nós. Elas prezam por nossos valores, ‘vestem a camisa’ da Apetit e cuidam carinhosamente de todos os nossos colaboradores, clientes e possíveis clientes. Por estes e outros motivos, aproveitamos o Dia da Secretária – comemorado no dia 30 de setembro – para agradecê-las por todo empenho e profissionalismo.

Todos os anos, no Dia da Secretária – como forma de expressar nossa gratidão e respeito – nossas Secretárias são recebidas com presentes ao chegar pela manhã na empresa. Nosso departamento de Comunicação e Marketing é o responsável pela compra e entrega dos presentes a elas. Para nossa profissional que atua em São Paulo, o departamento de Comunicação e Marketing entra em contato com um dos nossos colaboradores do escritório de lá para que este providencie a compra do presente e entregue o agrado.

Esta demonstração de carinho é nossa forma de agradecer e de mostrar nosso respeito as nossas Secretárias. Os presentes são apenas a materialização de nossa gratidão.

Dia do Profissional de Nutrição

O cargo de Nutricionista está entre as mais importantes para o bom funcionamento operacional, bem como para o crescimento da Apetit. São eles os responsáveis por gerenciar todos os nossos restaurantes, desde a operação até a forma como são servidas as refeições oferecidas aos nossos clientes.

Na Apetit todos os nossos Gerentes Operacionais, de Área, de Unidade e analistas do PCP (responsáveis por desenvolver o cardápio de todas as unidades) são nutricionistas. A nossa excelência no atendimento e na qualidade das refeições oferecidas estão



diretamente ligadas ao comprometimento e ao trabalho desenvolvido por estes profissionais. Desta forma, é preciso que sua importância seja reconhecida por todos que compõem a empresa.

A fim de agradecê-los e homenageá-los, todo 31 de agosto – data em que se comemora o Dia dos profissionais de Nutrição – a Apetit se mobiliza para tornar este dia especial e único para todos os nossos Nutricionistas.

Alguns dias antes, o departamento de Comunicação e Marketing envia, via malote ou correio, uma caixa com presentes direcionados a todos os nossos Nutricionistas. Esta caixa é endereçada aos nossos Gerentes de Área para que sejam entregues no dia 31 de agosto. Então, cada um deles se reúne com os Gerentes de Unidade pelos quais são responsáveis, para celebrar. Em 2019 cada nutricionista recebeu de presente um kit (caixa) composto por 7 sabores de geleias Duga, especialmente produzidos para homenageá-los.

Para que todos saibam da importância desses profissionais para nós, no dia 31 é enviado uma *e-letter* (via comunicação interna) aos nossos colaboradores, homenageando nossos profissionais de nutrição. Deste modo, todos são informados sobre a comemoração deste dia e podem parabenizar calorosamente nossos Nutricionistas.

Também no dia 31 é enviado por WhatsApp (ver item 'Falar – WhatsApp'), a todos os Nutricionistas da empresa, um vídeo de nossa Presidente, falando sobre a importância deles para nós e o quanto ela é grata pela competência e vida de cada um deles.

Para tornar a data ainda mais especial, cada regional recebe pela empresa uma verba destinada a realizar uma comemoração com todos os nutricionistas. Desta forma, proporcionamos momentos de interação, trocas de experiências e confraternização entre esses profissionais que são tão importantes para nós.

Somos todos muito gratos pelo trabalho que nossos profissionais de nutrição desempenham e por terem escolhido estar conosco, encarando os desafios de gerir um restaurante industrial e distribuindo qualidade e carinho aos nossos colaboradores e clientes.

Você faz parte da nossa história

Somos uma empresa com mais de 30 anos de história. Foram anos de sonhos, desafios, lutas e superação, mas, principalmente, de muitas conquistas e vitórias. Sem nossas



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

peessoas, que trabalham e sonham conosco diariamente, nada disso seria possível. Então, nada mais justo que agradecer e homenagear nossos profissionais que dedicam grande parte do seu tempo para crescer junto com a Apetit. Nossa história e as deles se misturam.

Pensando nisso, criamos o 'Você faz parte da nossa história' que tem como objetivo agradecer os nossos colaboradores que completaram 5, 10, 15, 20, 25 ou 30 anos de empresa.

Alguns dias antes de o colaborador completar mais um aniversário de parceria conosco, nosso departamento de Comunicação e Marketing coleta depoimentos do próprio e de pessoas próximas a ele, que fizeram parte de sua trajetória profissional dentro da Apetit. No momento em que é solicitado o depoimento ao colaborador, pedimos a ele que nos envie uma fotografia sua. Com este material em mãos, é preparado um comunicado para prestar a ele nossa homenagem.

Estes comunicados são enviados a 100% de nossas unidades e departamentos administrativos, no formato eletrônico e impresso. O comunicado é, também, repassado ao cliente. Esta é uma forma de reforçar a importância que nossas pessoas têm na construção da história da empresa. Além disso, a cada quinquênio, o colaborador comemora junto com sua equipe e recebe um presente cujo valor varia de acordo com seu tempo na Apetit e entregue por seu líder direto a fim de marcar este momento.

Este reconhecimento público, o agradecimento e o carinho dos colegas é capaz de gerar uma corrente positiva de orgulho, tanto no colaborador que aniversaria quanto em todos que estão a sua volta, ao passo que perpetua nossa 'Cultura da Gratidão', tão importante para nossa empresa.

"É com muito orgulho e alegria no coração, que comemoro 15 anos na Apetit! Agradeço a oportunidade e a todos que confiaram no meu trabalho. Esses 15 anos foram de muito aprendizado, crescimento profissional e pessoal, e muitos obstáculos vencidos. A Apetit sempre nos proporciona desenvolvimento, crescimento e aprendizado, fazendo que com que a gente melhore a cada dia. Agradeço a Deus, a toda minha equipe, aos profissionais parceiros de trabalho e aos meus gestores que me ensinaram muito, em todos esses anos. Tenho muito orgulho de fazer parte desta empresa."

Luciane Leandra Tsujiguchi – Gerente de Área – Operacional Matriz



“Trabalhar na Apetit é muito gratificante, aprendi muito durante todos esses anos, a empresa me proporcionou oportunidade de crescimento, fiz dois cursos técnicos relacionados com a minha área: nutrição e ADM, a fim de aprimorar os meus conhecimentos, só tenho a agradecer”.

Joselito Santos Lopes - Meio Oficial De Cozinha na unidade Italsofa

"Vou tentar resumir em poucas palavras estes 5 anos de trabalho na empresa Apetit. Este é um lugar onde adquirir muito aprendizado e responsabilidade. Aprendi que trabalho em equipe é dar o melhor de nós ao preparar um alimento saboroso e saudável para a mesa dos nossos clientes. Também é ter responsabilidade de cumprir com nosso horário, fazendo tudo com muito carinho, dedicação e amor. Por isso, posso falar com certeza que a Apetit é uma ótima empresa para se trabalhar, um lugar onde sempre somos reconhecidos por tudo que fazemos, que temos o respeito de nossas lideranças e a oportunidade de crescer. Só tenho que agradecer à Apetit por depositar confiança em meu trabalho e na pessoa que sou. Espero que, com a graça de Deus, eu possa passar muito mais tempo na companhia de vocês. Tenho orgulho de fazer parte dessa equipe!"

Dione R. dos Santos - Cozinheira Líder na unidade Santa Cruz Curitiba

Menção honrosa

Acreditamos que o reconhecimento público daqueles que se destacam no cumprimento de suas funções é uma forma de agradecer pelo seu empenho e, conseqüentemente, inspirar as demais pessoas a se desenvolverem cada vez mais.

Desta forma, reconhecemos publicamente e oferecemos menções honrosas as nossas pessoas sempre que elas se destacam. Seja no desenvolvimento de um projeto específico, seja por uma entrega bem antes do prazo ou pelo desempenho de sua função de uma forma inovadora.

Todos anos em nossa Convenção anual (ver item 'Falar – Convenção anual'), contamos com um momento dedicado especialmente para a entrega de menções honrosas as nossas pessoas. Este é um momento de bastante emoção, pois cada uma das pessoas homenageadas sobe ao palco para receber a menção e contar um pouco do seu trabalho durante o ano e sua trajetória dentro da Apetit.



Além deste momento dentro da programação da nossa Convenção anual, todos os nossos colaboradores podem ser homenageados em algum momento de sua trajetória na empresa, tanto internamente quanto por seu cliente responsável pelo contrato de sua unidade.

Um exemplo desta prática foi a homenagem que um colaborador do departamento de Comunicação e Marketing da Apetit recebeu ao conquistar uma vaga no curso de mestrado. Ao saber desta novidade a coordenadora da área comunicou a Diretoria e a Presidência que, imediatamente, elaboraram uma grata surpresa ao mestrando.

“No dia seguinte após anunciar que tinha conseguido passar no mestrado eu me deparei com uma cartinha escrita à mão e um kit de geleias em cima da minha mesa. Na carta estava uma mensagem da Diretora de Desenvolvimento da Apetit, Pamela Manfrin, e da Presidente da empresa, Marcia Manfrin, parabenizando-me e desejando sucesso nesta nova fase. Este gesto foi muito importante para mim porque eu me senti apoiado em um projeto pessoal que sempre almejei. Além de ter abertura de realizar uma jornada de trabalho mais flexível e conciliar minhas aulas com o trabalho, receber este carinho de toda a minha equipe é um sentimento muito positivo. É realmente um orgulho fazer parte desta família Apetit.”

Wesley Colati – Assistente de Comunicação e Marketing

As homenagens da Apetit aos colaboradores não envolvem, necessariamente, reconhecimento financeiro, mas sim títulos, condecorações públicas e reconhecimento pelo bom trabalho prestado ou conquistas. Porém, além dessas menções honrosas, também oferecemos aos nossos destaques, premiações financeiras. Um modo de mantê-los motivados, satisfeitos e em busca de constante evolução.

Promoção por desempenho

Acreditamos que oferecer reconhecimento financeiro e possibilidade de promoção as nossas pessoas é uma forma de agradecer por todo esforço empenhado no impulsionamento da empresa rumo aos seus objetivos e metas.

Na Apetit utilizamos o modelo de promoção por desempenho, que consiste na identificação e no reconhecimento financeiro dos colaboradores que apresentam resultados acima da média, mantêm uma postura idônea e possuem atitude de liderança.



Nossos colaboradores que mais se destacam são recompensados pelo desempenho e recebem bonificação, aumento salarial e possuem maiores chances de serem promovidos. Em nosso modelo de gestão de pessoas, a empresa investe na capacitação profissional de nossos colaboradores (ver item 'Desenvolver') e os planos de cargos e salários que oferecemos, baseados no desempenho individual, possibilitam o crescimento vertical e horizontal.

O crescimento vertical é proporcionado ao colaborador quando este desenvolve competências extras, assume novas responsabilidades e cresce em cargos ou níveis. Já o crescimento horizontal, é o reconhecimento financeiro dedicado aos colaboradores, cujo desenvolvimento se destaca em um determinado período, que são exemplos de comportamento na equipe ou desempenham alguma função de impacto positivo no dia a dia da companhia.

Exemplos disso são os colaboradores que, além de cumprir com sua rotina de trabalho, contribuem para o desenvolvimento de seus colegas de forma espontânea, e se tornam referência dentro da equipe. Também são modelos colaboradores que, além de sua rotina, promovem projetos de inovação e performance para melhorar o desempenho do setor ou da companhia, ou ainda, colaboradores que têm dedicação e produtividade acima da média em suas atividades. Em 2019, aproximadamente 25% do quadro de colaboradores foi promovido.

Prêmio Dupla Cesta

Assim como toda conquista deve ser comemorada, acreditamos que todo esforço deve ser reconhecido de forma justa. Na Apetit, quando o esforço é extra, merece um reconhecimento extra também.

Para agradecer a dedicação extra, o 'algo a mais', de um colaborador específico ou de uma equipe, nossas lideranças oferecem o 'Prêmio Dupla Cesta', normalmente entregue após a finalização de um projeto ou atividade de alto impacto para a companhia.

Este prêmio consiste no recebimento do valor em dobro do benefício oferecido pela Apetit – cartão alimentação com saldo em dinheiro para ser gasto em supermercados e lojas conveniadas.

Adiantamento 13º Salário



Cuidar das nossas pessoas e ajudá-las em momentos de dificuldade ou oportunidade é, também, uma forma de valorizá-las e demonstrar nossa gratidão. Entendemos que imprevistos acontecem e para não deixar nossos colaboradores desamparados em ocasiões que demandam gastos inesperados, concedemos a eles a possibilidade do adiantamento do 13º salário.

A possibilidade deste adiantamento foi criada com intuito de oferecer segurança ao colaborador e propiciar que ele tenha uma maior autonomia sobre seu benefício e controle de sua gestão financeira.

Anualmente, a partir do mês de março, o colaborador que já estiver admitido na empresa por mais de seis meses, tem o direito de solicitar ao departamento de Rotinas Trabalhistas o adiantamento da primeira parcela do 13º salário.

A solicitação é realizada por meio de um termo preenchido e assinado pelo colaborador, que é enviado por seu líder imediato – por e-mail – ao departamento de Rotinas Trabalhistas. O pedido deve ser feito até o dia 10 de todo mês para que seja pago no dia 20 subsequente. O benefício é válido de março a outubro de cada ano e tem sido muito útil àqueles que trabalham conosco.

Operação Desafie-se

Acreditamos que sair do lugar comum é o que nos impulsiona a sermos melhores. Para continuar evoluindo é preciso abandonar a zona de conforto, nos desafiar e nos superar. Sabemos que nossos profissionais espontaneamente se dedicam para a melhoria de seu trabalho e da companhia. Porém, também buscamos formas de desafiá-los por meio do desenvolvimento de ações propostas, incentivando-os a inovar e reinventar sua forma de trabalho e agradecendo àqueles que aceitam e se destacam nos nossos desafios.

Pensando nisso, desde 2017 temos a ‘Operação Desafie-se’ para incentivar nossos Gerentes, de Unidade e de Área, a reverem e melhorarem seus processos. O ‘Desafie-se’ surgiu de um desejo comum do nosso departamento de Gestão Operacional e da nossa diretoria.

O intuito desta operação foi o de reconhecer e recompensar financeiramente os nossos melhores Gerentes de Unidade e de Área, em especial, aqueles que mantêm a unidade em pleno funcionamento, acompanhando atentamente o faturamento e o estoque de seu



restaurante, aplicando um rigoroso controle de qualidade, cuidando de suas pessoas e do cliente, garantindo assim a satisfação plena do nosso contratante.

A 'Operação Desafie-se' é proposta a cada três meses. É divulgada por meio de e-mail e conta com um *hotsite* especialmente criado para conter o regulamento e as missões que devem ser cumpridas para vencer o desafio.

Para que a 'Operação Desafie-se' tenha sucesso, nossos Gerentes devem atingir todos os objetivos estrategicamente baseados nos quatro pilares da Apetit: qualidade, resultados, pessoas e clientes. Este é um incentivo as nossas equipes de operações, que devem cumprir as metas estipuladas em busca de melhores resultados para sua unidade.

Cada missão dada – cinco no total – engloba ações das áreas de Custos, Gestão Operacional, Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA), Qualidade e, novamente, Gestão Operacional. Para vencer é necessário atingir 100% de performance nestas cinco missões:

- Missão #1: relacionada à área de Custos. Avalia a margem de contribuição atingida pela unidade no período observado;
- Missão #2: relacionada à área de Gestão Operacional. Avalia se há ou não rescisão contratual no período analisado;
- Missão #3: relacionada à área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente. Avalia se houve acidentes de trabalho com afastamentos no período;
- Missão #4: relacionada à área de Qualidade. Avalia a ocorrência de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) nas unidades e o resultado das análises realizadas nas amostras de alimentos.
- Missão #5: relacionada novamente à área de Gestão Operacional. Avalia a satisfação dos clientes, medida pelos diferentes indicadores utilizados pela Apetit.

Desde sua criação, esta 'Operação' foi um sucesso, então, resolvemos mantê-la como prática. Ao longo do ano novas pessoas vão se envolvendo no desafio, por isso alcançamos uma adesão bastante numerosa. Os gerentes ficaram extremamente encantados com a novidade por ser um reconhecimento público sobre os indicadores de sua unidade e pelas premiações em dinheiro envolvendo as atividades que eles já realizam diariamente. Os vencedores recebem um acréscimo sobre o salário base.

Reconhecimento e satisfação dos colaboradores é a base de tudo e fizemos o programa como uma espécie de teste, obtendo um resultado acima do esperado. O envolvimento e



desempenho dos nossos gerentes foi surpreendente, por isso, prosseguimos e o tornamos mais uma prática especial da empresa.

UNIAP - Universidade Corporativa Apetit

Nossas pessoas são a parte mais importante da Apetit. São elas que personificam a empresa, a vivenciam no dia a dia, se envolvem e desenvolvem seus projetos e apertam a mão do cliente na hora do fechamento do contrato. Deste modo, para que a empresa cresça, nada mais natural que investir para que as nossas pessoas cresçam também.

Levando em consideração que somos uma empresa inovadora que preza pelo desenvolvimento, na Apetit consideramos que nossos colaboradores são profissionais além do cargo que exercem, isso porque, em nosso cotidiano, vemos o envolvimento de todos como uma única equipe, rompendo a barreira de setores, áreas ou regiões. E para atingirem seus objetivos com êxito, acreditamos que quanto mais conhecimento eles tiverem nas mãos, melhor.

Pensando em fomentar o desenvolvimento dos nossos colaboradores, foi criado em 2012, a Universidade Corporativa Apetit (UNIAP). Por meio dela, a empresa proporciona aos seus colaboradores os conhecimentos necessários para o desenvolvimento pessoal e profissional. Para isso, contamos com quatro escolas de inteligência:

- Escola de Inteligência Estratégica: voltada ao desenvolvimento de competências relacionadas ao gerenciamento e ao exercício da liderança. Faz parte desta escola o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) (ver item 'Programa de Desenvolvimento de Lideranças') que oferece conteúdos direcionados à excelência em gestão, atendimento ao cliente, relacionamento interpessoal e programas de gestão de pessoas. Os cursos e treinamentos oferecidos nesta escola não são direcionados somente as lideranças já existentes, pelo contrário, todos os colaboradores podem participar, pois o objetivo é justamente encontrar e desenvolver novos líderes dentro do nosso quadro de colaboradores.
- Escola de Inteligência Comportamental: direcionada à orientação da conduta comportamental de todos os nossos colaboradores, independentemente do cargo e da posição na hierarquia. Os conteúdos desta escola são orientados por disciplinas de desenvolvimento humano, aquisição de competências



comportamentais e de responsabilidade corporativa, além de orientações voltadas ao desenvolvimento do senso de voluntariado corporativo.

- Escola de Inteligência Operacional: voltada à operação, esta escola é direcionada ao desenvolvimento do *core business*, com conteúdos relacionados ao dia a dia dos restaurantes industriais que a empresa administra, ao gerenciamento de rotinas e às competências necessárias para a atuação no ramo de refeições coletivas. Dentro destes conteúdos encontra-se o Programa de Desenvolvimento Operacional (PDO) (ver item ‘Programa de Desenvolvimento Operacional’), no qual são oferecidos treinamentos com abordagem técnica sobre segurança e saúde, qualidade de vida, otimização de processos operacionais, entre outros.
- Escola de Inteligência Profissional: com foco no desenvolvimento da escolaridade dos colaboradores (ensino fundamental e médio, estágios, graduação, pós-graduação, idiomas e certificação profissional). Para isto, diferente do que ocorre nas demais escolas – nas quais os conhecimentos são gerados dentro da UNIAP e transmitidos pelas próprias lideranças da empresa – contamos com parcerias firmadas com instituições de ensino que oferecem descontos e bolsas (parciais e integrais) aos colaboradores da empresa nos mais diversos níveis da capacitação.

A Apetit oferece, por meio dos cursos e treinamentos oferecidos pela UNIAP, a possibilidade de cada um dos nossos colaboradores passar por todas as escolas. Desta maneira, ele estará preparado para aproveitar novas oportunidades de crescimento profissional, ao passo que contribui para seu desenvolvimento pessoal.

Em média, cada colaborador da operação recebe anualmente 137 horas de capacitação presencial obrigatória, com registros e indicadores de desempenho, totalizando mais de 233.000 horas de desenvolvimento para a totalidade de nossas equipes de base. Já as lideranças, além da capacitação para multiplicar os treinamentos operacionais, possuem acesso a 110 horas de cursos exclusivos para o aprimoramento de suas atividades de liderança, gestão e estratégia.



Além dos treinamentos fornecidos pela companhia, estimulamos nossas lideranças a realizarem cursos de forma espontânea com suas equipes. Esses cursos tratam pontualmente de assuntos relevantes para o desenvolvimento de seus liderados conforme eles apuram as necessidades. Para não haver nenhum tipo de discriminação, quando esses treinamentos acontecem, os líderes compartilham suas experiências entre si, expondo o que foi passado e quais foram os resultados obtidos.

Por sermos uma empresa que atua em diversos estados brasileiros, além dos cursos presenciais, contamos com o 'Portal Webeducação' (ver item 'Portal Webeducação'), uma ferramenta de *e-learning* que possibilita que os conteúdos gerados pelas escolas, acima descritas, cheguem a 100% dos colaboradores, independentemente de sua localidade de atuação. Esta ferramenta possibilita ainda que o colaborador acesse os conteúdos de onde estiver, o que possibilita que ele estude, também, fora dos domínios físicos da empresa e no momento que achar melhor. Isto reforça mais uma vez o nosso respeito com o nosso colaborador e nosso compromisso em fazer com que a informação seja disponibilizada a todos que compõem a empresa, visto que a maior parte do nosso público é composta por profissionais de produção que não tem a oportunidade, durante o horário de trabalho, de realizar essas atividades.

PDO - Programa de Desenvolvimento Operacional

Acreditamos que quando oferecemos subsídios para que os colaboradores de nossa base operacional desenvolvam seu trabalho com excelência, oferecemos também valorização e satisfação.

Pensando nisso, desde 2007, os profissionais que atuam dentro de nossos restaurantes e cozinhas, recebem os treinamentos do 'Programa de Desenvolvimento Operacional'. Neste programa são abordados temas relacionados à qualidade de vida, segurança no trabalho, saúde, além de assuntos relacionados à otimização dos processos operacionais que visam a qualidade nos serviços prestados e o desenvolvimento profissional contínuo dos nossos colaboradores.

Os conteúdos que serão abordados no 'Programa de Desenvolvimento Operacional' estão previstos no 'Planejamento Anual do Restaurante' (PAR), com cronograma que orienta as atividades dos nossos restaurantes, inclusive no que diz respeito aos cursos que serão oferecidos ao longo do ano.



São quatro treinamentos por mês, um por semana.

Na primeira semana de cada mês é abordado um tema relacionado a Saúde, Segurança e Meio Ambiente, como noções básicas de prevenção e combate a incêndios, utilização correta de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) e EPCs (Equipamentos de Proteção Coletiva), por exemplo.

Na segunda semana são abordados temas relacionados ao controle da qualidade como, por exemplo, controle de tempo e temperatura dos alimentos e boas práticas de fabricação.

Na terceira semana os colaboradores são capacitados acerca dos nossos produtos e assuntos relacionados à produção, como utilização dos temperos nas receitas etc.

Na quarta e última semana são abordados temas comportamentais como trabalho em equipe, educação financeira entre outros.

Cada departamento responsável pelos temas sugeridos prepara um material de apoio que é enviado aos líderes que estão à frente da operação. Com o material em mãos, os líderes irão estudar a melhor forma de apresentá-lo a suas equipes. Eles podem fazer uso, se julgarem necessário, de apresentações audiovisuais ou propostas de dinâmicas para tornar o assunto mais atraente aos seus liderados, dependendo, claro, dos recursos disponíveis e do perfil da equipe.

Os treinamentos do 'Programa de Desenvolvimento Operacional' são ministrados presencialmente pelos líderes (Gerente Operacional, de Área e de Unidade) às equipes pelas quais são responsáveis. Em 2019 contamos com a participação de todos estes líderes como multiplicadores do conhecimento. Foram 200 treinamentos oferecidos para os mais de 1700 colaboradores operacionais ao longo do ano.

Ao final de cada treinamento fica registrado na 'Carteira de Capacitação Profissional' (ver item 'Carteira de Capacitação Profissional') de cada um dos colaboradores participantes o curso o local, período, carga horária, unidade atual e, por fim, a assinatura de quem ministrou o treinamento para validar o registro.

Os maiores diferenciais dos programas de treinamentos voltados para o público operacional são a linguagem simplificada e os meios utilizados que tornam a apresentação dinâmica e atrativa, facilitando a compreensão e a aquisição do conhecimento.



PDA – Programa de Desenvolvimento Administrativo

Assim como em nosso ‘Programa de Desenvolvimento Operacional’ (PDO), oferecemos treinamentos e palestras voltados ao crescimento dos nossos colaboradores que atuam em funções operacionais, no ‘Programa de Desenvolvimento Administrativo’ (PDA) oferecemos treinamentos e palestras com conteúdo voltados ao desenvolvimento de nossas pessoas que exercem funções administrativas. Estes treinamentos acontecem mensalmente e podem ser a distância – via ‘Portal Webeducação’ – ou presenciais, realizados no auditório de nossa matriz.

Os temas são sugeridos por nossas lideranças administrativas e são divulgados aos nossos colaboradores que atuam internamente. São temas voltados a melhoria dos processos utilizados pelo administrativo, à utilização de novas ferramentas para tornar o trabalho mais ágil e assertivo, conteúdos estratégicos, comportamentais e motivacionais.

Os conteúdos abordados podem ser transmitidos para os nossos colaboradores pelos nossos Gerentes Administrativos, pelos membros do nosso corpo diretivo ou pela nossa Presidente. Mas, nada impede de serem abordados por qualquer outro colaborador que possua um conhecimento técnico ou comportamental que possam ser de interesse comum a todos.

Aliás, o compartilhamento de informações entre nossas pessoas é um ponto bastante estimulado em nossa companhia. Incentivamos que todos compartilhem aprendizados novos adquiridos por meio da leitura de um livro ou artigo, por meio de um vídeo ou palestra que tenha assistido com os demais membros de sua equipe. Para isso, oportunizamos que no dia a dia seja interrompida a rotina de trabalho para que nossas pessoas possam adquirir e compartilhar conhecimentos com seus colegas de equipes.

Além disso, convidamos profissionais parceiros – externos – para ministrar palestras e cursos presenciais aos nossos colaboradores sobre temas comportamentais e/ou que abordem aspectos do universo administrativo.

Acreditamos que estes momentos de aprendizado e disseminação de conhecimento além de auxiliar nossas pessoas em seu desenvolvimento pessoal e profissional, os aproximam uns dos outros, de profissionais capacitados que atuam em outras instituições e da nossa companhia.

Durante o ano de 2019, realizamos um ciclo de palestras para compor esse programa. Neste ciclo, contamos com temas relevantes ao nosso negócio e ao desenvolvimento das



peessoas que compõe a equipe de colaboradores da Apetit, sendo líderes ou não. Foram temas como “Inteligência Emocional”, “Gerenciamento Ágil de Projetos na Prática”, “Gestão Empresarial de Resultado” e “Treinamento Fiscal: Principais Aspectos de Gestão Tributária em Compras”.

PDL - Programa de Desenvolvimento de Lideranças

O sucesso de uma empresa depende diretamente da qualidade das lideranças que ela possui, afinal toda companhia é composta por suas pessoas. Acreditamos que oferecer treinamentos voltados ao desenvolvimento de lideranças – seja de líderes em exercício ou líderes potenciais – é uma forma de promover o crescimento pessoal e profissional de nossas pessoas e, conseqüentemente, crescermos também.

Acreditamos que é necessário contribuir para que nossa liderança atuante tenha aprimoramento contínuo ao passo que devemos identificar futuros líderes e oferecer subsídios e suporte para que se desenvolva e esteja apto a ocupar, também, cargos de liderança dentro da nossa companhia.

Pensando nisso, em 2011, criamos nosso ‘Programa de Desenvolvimento de Lideranças’ (PDL), composto por treinamentos voltados à excelência em gestão, atendimento ao cliente, relacionamento interpessoal e gestão de pessoas.

Este programa é direcionado a todas as lideranças atuantes da Apetit – administrativas e operacionais – e a todos os colaboradores que almejam o desenvolvimento de sua carreira dentro da organização e que deseje participar do programa.

Cada módulo possibilita o desenvolvimento individual e em grupo, fortalecendo as relações internas e promovendo oportunidades de crescimento. São oferecidos 12 cursos por ano, um por mês, previstos no ‘Planejamento Anual do Restaurante’ (PAR), ao qual os líderes operacionais, administrativos e analistas têm acesso. Isto denota o alinhamento deste programa com o planejamento da empresa. São conteúdos sugeridos e desenvolvidos por líderes que atuam na empresa o que promove a aproximação das lideranças multiplicadoras do conhecimento e os demais participantes.

O conteúdo dos treinamentos do programa é postado em nosso ‘Portal Webeducação’ para que seja acessado onde e quando for mais confortável para nossos colaboradores. Além disso, conta com materiais de apoio e avaliação de desempenho dos participantes, que após se cadastrarem no portal, podem acessar o conteúdo quantas vezes for necessário. O que possibilita maior absorção dos conteúdos ali disponibilizados.



O programa disponibiliza cerca de 24 horas anuais de capacitação online e, em alguns casos, realizamos treinamentos presenciais para complementar o conteúdo e intensificar o desenvolvimento da liderança, como ocorreu em 2019 com o treinamento ‘Construindo ambientes para líderes de alta performance’, ministrado por Egídio Dias, um renomado *trainer* de executivos, com mais de 15 anos de carreira, fundador da Egídio Dias Consultoria – empresa especializada em capacitação e desempenho profissional.

O treinamento teve como objetivo levar os participantes a pensar, planejar e executar com máxima competência e assertividade suas metas de resultados e aperfeiçoamento. Além de conscientizá-los de sua importância e responsabilidade enquanto formadores de profissionais e, por consequência, de equipes de alta performance dentro da companhia.

Entre os participantes, além das lideranças consolidadas da Apetit, estavam presentes analistas convidados por seus gestores. O convite aos profissionais que ainda não exercem cargos de liderança, reforça o compromisso firmado pela Apetit de promover um ambiente de desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional às suas pessoas, independentemente de sua posição na hierarquia organizacional. Na Apetit existe oportunidade para todos.

“O treinamento agregou conhecimento e nos despertou para problemas internos (pessoais) que acabam impactando nas atividades do trabalho como falta de foco e negligências que podemos cometer. Ajudou, dessa forma, a abrir a visão de responsabilidade que temos e o quanto impacta a empatia, confiança e comunicação dentro do ambiente de trabalho. Saio do treinamento mais motivada a ir atrás de mais conhecimento, ler mais, me engajar mais.”

Mayara Rubio – Analista de Gestão Operacional

Programa de capacitação profissional

O desenvolvimento profissional das nossas pessoas é primordial na Apetit. Sabemos que muitos dos nossos colaboradores possuem o desejo de concluir seus estudos ou cursar uma pós-graduação para aprimorar seus conhecimentos em sua área de atuação ou de interesse. Portanto, cabe a companhia atuar como facilitadora da realização deste desejo. Para isto, criamos o ‘Programa de capacitação profissional’.



Por meio deste programa viabilizamos aos nossos colaboradores a possibilidade de realizar cursos de graduação, pós-graduação e MBA executivo nas modalidades presencial e à distância.

Para isto, contamos com parcerias firmadas com instituições de ensino que oferecem descontos e bolsas parciais aos colaboradores da empresa e seus dependentes nos mais diversos níveis da capacitação.

Existe ainda, dentro do programa, a possibilidade de colaboradores receberem bolsas integrais dos cursos escolhidos, ficando assim, isentos de 100% dos custos do curso, desde que sejam aprovados por um comitê decisório, que avalia, baseado nos indicadores de desempenho, aqueles que se candidatam ao benefício.

Incentivamos nossos líderes a impulsionar o crescimento de suas equipes. Um exemplo de dedicação vem da unidade A.Yoshii Engenharia, por meio de sua antiga Gerente de Unidade Elaine Dias Giroldo Andread. Ela incentivou sua cozinheira, Cristiane Alves dos santos, a buscar o desenvolvimento acadêmico por meio dos programas que a empresa disponibiliza junto às instituições: *“Incentivei a Cristiane a fazer o Curso Tecnológico de Nutrição para conseguir uma nova oportunidade na empresa. Ela se formou em julho de 2019. O curso técnico de nutrição abre os horizontes, agora ela não só prepara as refeições, ela consegue também verificar a questão do valor nutricional e analisa muito bem o custo da preparação para garantirmos a satisfação da empresa e do cliente”*. Hoje, Cristiane Alves é a Gerente de Unidade da AYoshii Engenharia e a Elaine Dias assumiu um desafio interno em uma unidade de porte maior.

Portal Webeducação

Somos uma empresa que atua de modo pulverizado em diversos estados do Brasil. Por isso, buscamos formas de levar o conhecimento aonde quer que o nosso colaborador esteja.

Também buscamos incentivar e oportunizar que os líderes, que compõem nossa companhia, possam atuar como multiplicadores de conhecimento, independentemente da distância geográfica existente entre as nossas unidades e entre elas e a nossa matriz.

Por estes motivos, criamos no nosso ‘Portal Webeducação’, uma plataforma de educação à distância (EAD) que possibilita que nossos colaboradores – operacionais e administrativos – tenham acesso aos conteúdos oferecidos em nossos treinamentos



independentemente de seu local de atuação e com a comodidade de estudar no local e no horário que lhes forem mais convenientes, podendo, inclusive, compartilhar os conteúdos com seus familiares.

Nossa plataforma de *e-learning* permite a utilização de diversos recursos, tais como disponibilização de vídeos, apresentações audiovisuais, sala de bate papo, web conferências, links de notícias, etc. Nesta ferramenta são disponibilizados:

- Os treinamentos oferecidos nos ‘Programa de Integração do Colaborador’, ‘Programa de Desenvolvimento Operacional’, ‘Programa de Desenvolvimento de Lideranças’, anteriormente citados;
- Mais de 25 cursos de extensão, divididos entre os temas: qualidade de vida, saúde e bem-estar; gastronomia; idiomas; gestão e negócios e informática;
- Biblioteca digital com *e-books* relacionados a diversos temas.

Os conteúdos desta plataforma são atualizados periodicamente para que o colaborador sempre tenha acesso a materiais atuais e relevantes, voltados para sua construção de conhecimento.

No primeiro dia de trabalho nossos colaboradores recebem do departamento de Tecnologia da Informação *login* e senha para ter acesso ao sistema operacional no qual irá trabalhar. É com este mesmo *login* e senha que o colaborador se conecta ao ‘Portal Webeducação’. Basta acessar o portal, digitar *login* e senha para ter acesso a todos os conteúdos disponíveis.

Os conteúdos disponibilizados no portal são produzidos pelos líderes de departamento, responsáveis pela abordagem dos temas previstos pelos no ‘Planejamento Anual do Restaurante’ – PAR (ver item ‘Falar – PAR’). Estes conteúdos passam pela aprovação do departamento de Relacionamento Operacional, que avalia e disponibiliza o material no portal para acesso dos colaboradores e realização dos treinamentos. Cada treinamento disponibilizado conta com uma apresentação em PDF, materiais de apoio e avaliação de desempenho.

A Apetit preza pelo desenvolvimento de suas pessoas e, por isso, nosso ‘Portal Webeducação’ é tão importante. Por meio dele passamos a oferecer aos nossos colaboradores a possibilidade de se desenvolver profissionalmente também fora do



ambiente de trabalho, ajustando em suas rotinas o horário que facilitar o aprendizado e acesso aos materiais para cada um.

Treinamentos vivenciais

Nossas pessoas são a parte mais importante da nossa companhia. Entendemos que todos os processos adotados pela Apetit só terão validade e eficácia por conta das pessoas que irão utilizá-los diariamente em seu trabalho. Portanto, oferecer diferentes formas de desenvolvimento aos nossos colaboradores é uma forma de incentivá-los a crescer profissionalmente e, conseqüentemente, de crescermos junto com eles.

Temos um time grande de colaboradores operacionais, que atuam em nossas 180 unidades, espalhadas por diferentes estados do país. Pensando em aproximar essas pessoas e proporcionar uma experiência diferente, de tempos em tempos, reunimos nosso time operacional – Gerentes de Unidades e suas equipes – e administrativo para a realização de treinamentos vivenciais, realizados nas dependências da UNIAP. Nesse momento, além de se desenvolverem, nossa equipe tem a oportunidade de conhecer as dependências da Universidade Corporativa, os integrantes das equipes de outros restaurantes e da equipe administrativa, com os quais a maioria possui apenas contato telefônico.

Para melhor acomodar nossos integrantes, nestes treinamentos os colaboradores que atuam em outras localidades vêm a Londrina com todas as despesas pagas pela Apetit e ficam hospedados na própria UNIAP. Geralmente o público para o qual será direcionado o treinamento é separado em grupos: é realizado um treinamento para todos os Gerentes de Unidades ou para todos os Cozinheiros, por exemplo, ou são agrupados os colaboradores que atuam na mesma função por região do país.

Os treinamentos podem ser ministrados tanto por profissionais internos tanto por convidados externos, dependendo do conteúdo que será abordado e sempre contam com a presença da presidente Marcia Mocelin Manfrin, que faz questão de ter esse momento de proximidade e conhecer pessoalmente os profissionais tão fundamentais para o sucesso perante aos nossos clientes.

Talentos da casa - 'NOVO'

Prezamos pelo desenvolvimento dos colaboradores nos mais diversos aspectos. Incentivamos o protagonismo de carreiras e queremos aprimorar as mais diversas



habilidades das pessoas que estão conosco. Pensando nisso, criamos o Talentos da Casa, um programa que consiste em realizar treinamentos ministrados por nossos próprios colaboradores baseado na percepção de necessidade que eles observam no cotidiano.

Desta forma, se um integrante da equipe identifica que outras pessoas estão com dificuldade em realizar um procedimento ou compreender um conceito importante para a realização de uma atividade comum a todos, ele pode desenvolver, ministrar e capacitar os demais colaboradores, multiplicando seu conhecimento acerca do tema.

Em 2019, contamos com a capacitação desenvolvida pela área de Comunicação e Marketing abordando o tema 'A importância de uma boa comunicação para a vida profissional'. Este foi ministrado por três profissionais com conhecimentos e habilidades diferentes acerca de comunicação, criação de textos, marketing e programação visual, que somados constituíam em trazer melhorias aos demais membros das equipes, com uma comunicação mais assertiva e, inclusive, melhorias na criação de apresentações.

Além disso, o nosso Gerente de Logística, Breno Orlandini Pessoa também desenvolveu uma capacitação acerca de Lean Manufacturing, trazendo conceitos como: Just in time, Kanban, Sistema 5S, Gestão visual, Definição de perdas, entre outros, aos nossos colaboradores.

Acreditamos que colocar o colaborador a frente de iniciativas como essa gera maior engajamento, satisfação e resultado para as equipes, visto que os pontos de melhorias são identificados por eles e, conseqüentemente, a multiplicação do conhecimento para otimização do tempo em relação a resolução das situações se torna mais orgânico.

Carteira de Capacitação Profissional

A Apetit tem como princípio a oferta de subsídios – inclusive intelectuais – para que cada colaborador seja capaz de desempenhar sua função com excelência. Para isto, são oferecidos aos nossos colaboradores uma série de treinamentos básicos que são ofertados a todos, e cursos de capacitação voltados às especificidades de cada função.

Muitos dos nossos colaboradores, que compõem nossa base operacional, cursaram apenas o ensino fundamental. São pessoas simples! Muitas delas não possuem currículo profissional, uma vez que a Apetit é a primeira empresa na qual trabalha. Outras possuem muita experiência, mas não têm documentos que possam comprová-la. Para auxiliar



nossos colaboradores operacionais na comprovação dos cursos realizados, enquanto estiverem conosco, oferecemos a eles a ‘Carteira de Capacitação Profissional’.

Criada em 2011, a ‘Carteira de Capacitação Profissional’ funciona como um documento que comprova os cursos de capacitação dos quais nossos colaboradores participaram. É uma comprovação do seu desenvolvimento profissional que ele poderá levar consigo e utilizar por toda sua vida profissional.

A carteira tem um formato similar a uma carteira de trabalho convencional, porém, ao invés de registros profissionais, ela registra todos os cursos de capacitação dos quais o colaborador tenha participado. São 17 páginas direcionadas ao registro do curso, local, período, carga horária, unidade atual e instrutor. Os registros são assinados pelo instrutor para atestar e formalizar a participação.

O objetivo é manter o registro dos treinamentos atualizados para que sirvam como comprovante do desenvolvimento profissional do colaborador, dentro e fora da organização. Deste modo, a carteira passa a ser um diferencial competitivo para o colaborador que a possui, pois ela é o comprovante que, apesar da escolaridade incompleta, participaram de cursos importantes para a área em que atuam.

A criação da ‘Carteira de Capacitação Profissional’ reforça, inclusive, a preocupação social da Apetit, tanto com o desenvolvimento dos nossos colaboradores quanto com a continuidade de sua carreira profissional deles.

Idiomas

Buscamos oferecer diferentes formas de desenvolvimento para o nosso time. Para que isso se dê de forma efetiva, temos a preocupação de ouvir nossas pessoas para entendermos o que eles gostariam que fosse feito para alavancar sua carreira profissional. Aqui todos são ouvidos de forma sincera!

Deste modo, por meio de conversas informais chegou ao nosso conhecimento o interesse dos nossos colaboradores em aprender uma nova língua, mas que não o faziam por diversos motivos apontados, principalmente o valor do curso que muitas vezes compromete o planejamento financeiro mensal, aulas em horários comerciais, entre outros.



No mundo globalizado de hoje, no qual as distâncias entre os países têm se encurtado comercialmente, aprender inglês se tornou uma necessidade e um pré-requisito importante a todos os profissionais, independentemente de sua área de atuação.

Além, dos benefícios profissionais, o estudo de uma outra língua estimula o cérebro – criando conexões – aguça a curiosidade e permite que o indivíduo expanda seus conhecimentos e seu interesse em conhecer novas culturas, pessoas e países. É um ganho pessoal enorme!

Portanto, com base no interesse dos nossos colaboradores e nos benefícios que o estudo de uma nova língua traz a quem estuda conseguimos convênios com escolas de idiomas, o que permite que eles paguem um valor mais acessível pelo curso e que possuem turmas em horários alternativos.

O benefício é estendido aos dependentes e conseguimos parcerias com cerca de 4 escolas diferentes, isto oferece as nossas pessoas a liberdade de escolher, caso deseje aprender uma nova língua, o tipo de ensino que deseja, visto que cada instituição de ensino possui uma metodologia diferente.

Vídeos Comunicativos

Temos o compromisso de levar a informação até nosso colaborador, de forma clara, onde quer que ele trabalhe. Temos o mesmo compromisso em relação as nossas ofertas de desenvolvimento. Para isto, utilizamos diversas formas e canais de comunicação.

Um destes canais utilizados são os vídeos comunicativos. A comunicação por meio dos vídeos é capaz de levar a mensagem sem interrupção aos nossos colaboradores – independentemente da distância física existente entre eles e nossa matriz – o que elimina ruídos e interferências. Além disso, é de mais fácil compreensão e composta por conteúdo personalizado, que são preparados para eles, de modo a contribuir com a melhoria de seu desempenho profissional.

Nossos vídeos comunicativos são compostos por conteúdos importantes para a rotina e desenvolvimento das lideranças, administrativas ou operacionais, e suas equipes. Entre os assuntos abordados estão, por exemplo, nossa missão, visão e valores; inovação na produção e preparo dos alimentos; dinâmicas e atividades propostas para o desenvolvimento das nossas pessoas.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Além de sua função comunicativa, estes vídeos são criados, também, para estreitar laços e conferir calor humano as nossas comunicações. Considerando que, apesar da distância física existente, a mensagem chegará ao alcance de todos, como em uma conversa, fazendo com que se sintam mais próximos e, por consequência, valorizados.

Parceria com instituições de ensino

Alimentar a Cultura de Inovação em nossa empresa é um desafio constante. Entendemos que para evoluir, é necessário investir em nossos profissionais e em parcerias de sucesso. Dessa maneira, fomentar a relação entre a nossa companhia e instituições de ensino e pesquisa é um dos caminhos encontrados pela Apetit para acelerar o processo de inovação e trazer cada vez mais conhecimento para nosso time de profissionais. É uma relação na qual todos ganham, pois, o desenvolvimento é mútuo.

Nossas parcerias com instituições de ensino são divididas em três grandes eixos coordenados pelo nosso departamento de Planejamento Estratégico: Eixo Acadêmico que fomenta a realização de trabalhos acadêmicos, visitas técnicas e aulas de campo que envolvam o ambiente corporativo; o Eixo de Pesquisa aborda publicações científicas, inovações de produtos e processos envolvendo os alunos e profissionais da companhia; o Eixo Profissional tem como foco os programas de trainee, rodadas de negócios e *pitches* para alunos empreendedores. Somos parceiros há pelo menos 7 anos da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Escola Técnica Polivalente, Universidade Estadual de Londrina (UEL), entre outras.

Em 2019, foram desenvolvidos 6 projetos em parceria com os alunos da UTFPR, voltados para as áreas de Engenharia (Ambiental, de Produtos, de Materiais, Mecânica e Química). Por meio destas parcerias, entendemos que conseguimos desenvolver nossos colaboradores visto que estes supervisionam o andamento dos projetos e aperfeiçoam habilidades de liderança, mas além disso, a empresa tem a oportunidade de acompanhar e desenvolver novos profissionais, trazendo orientações que os capacitam e os preparam para o mercado de trabalho.

Café da manhã



A Apetit é uma empresa feita de pessoas. Por isso, estamos sempre em busca de meios para cuidar daqueles que trabalham conosco todos os dias e se empenham para o crescimento da nossa empresa.

Estudos comprovam que o café da manhã é a principal refeição do dia, pois após um longo período de jejum, o corpo necessita ser reabastecido ao acordar. O café da manhã contribui para que o corpo tenha a energia necessária para iniciar suas funções e manter o bom humor, concentração e vitalidade ao longo do dia. Além disso, o hábito de tomar café da manhã todos os dias reduz a fome nas refeições seguintes, por isso está associado à manutenção do peso e, por consequência, da saúde.

Pensando em cuidar dos nossos colaboradores, que saem de casa cedo e, muitas vezes, não têm tempo de tomar o café da manhã em sua residência, a Apetit passou a oferecer o desjejum nas dependências da empresa. Assim, é possível assegurar que a primeira refeição do dia de nossos colaboradores será efetivamente realizada.

Diariamente no restaurante da matriz, nossas colaboradoras da copa, dispõem em uma mesa, o café da manhã composto por dois tipos de pães, café, leite quente e frio, chá e margarina. O desjejum fica disponível das 7h00 às 7h55. Todos os colaboradores que quiserem podem tomar seu café da manhã em nosso restaurante.

Todo o custo é subsidiado pela organização, visando o cuidado com a saúde e o bem-estar do colaborador.

No operacional nossos colaboradores iniciam sua rotina diária de trabalho preparando o café da manhã do cliente e, assim que finalizam esta tarefa, fazem uma pausa no trabalho para tomar o café da manhã com a equipe toda reunida, antes do horário inicial de atendimento do cliente.

Os itens do desjejum de nossas equipes operacionais variam de acordo com o contrato firmado entre a Apetit e o cliente, podendo variar entre pães, bolos, cereais, frutas, entre outros. Além da alimentação, o café da manhã proporciona às equipes um momento de descontração, diálogo e aproximação entre os colegas de trabalho.

Segundo a Gerente de Unidade do restaurante da Nortox, Cristiane Maciel, a prática tem um reflexo positivo em sua equipe: *“Tomamos café da manhã todos os dias, com a equipe reunida. Todas as sextas-feiras, 2 funcionários diferentes trazem algo para celebrarmos a semana e confraternizar. Conversamos sobre os acontecimentos da semana na unidade,*



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

o que devemos melhorar para sempre termos uma ótima satisfação do nosso cliente. É um momento de união da equipe.”

O desjejum oferecido pela empresa contribui, ainda, para o desenvolvimento de um hábito saudável em nossos colaboradores. Desta forma, mesmo nos dias em que não estiverem no ambiente de trabalho eles irão se alimentar pela manhã. O que irá contribuir com a manutenção de sua saúde física e mental.

Alimentação

Somos uma empresa que alimenta milhares de pessoas diariamente, mas nossa prioridade é garantir uma alimentação saudável aos nossos colaboradores que estão à frente dos negócios para que nossos objetivos sejam cumpridos.

Como forma de cuidado, reconhecimento e respeito àqueles que se empenham conosco, todos os colaboradores que compõem a Apetit têm acesso a pelo menos duas refeições diárias, sendo um benefício que vai além do previsto em convenções coletivas sindical.

Além do café da manhã, nossos colaboradores operacionais e administrativos têm direito ao almoço, jantar ou ceia. Os colaboradores operacionais fazem suas refeições em suas respectivas unidades de atuação, enquanto os administrativos as fazem no restaurante da matriz da Apetit.

Nossos colaboradores têm acesso a mesma alimentação servida ao cliente, sem distinção. Assim que fechado o contrato com o cliente – contendo o número de refeições diárias que serão servidas – e formada a equipe, o departamento de Planejamento e Controle de Produção se movimenta para a elaboração do cardápio e inclui, neste momento, o devido porcionamento referente a alimentação dos colaboradores da unidade. Depois de montado o cardápio e estipuladas as quantidades, este material é destinado ao departamento de Suprimentos que faz a compra dos insumos e os enviam aos restaurantes via Centro de Distribuição, responsável pela logística.

A produção das refeições diárias é de responsabilidade do Gerente da Unidade, que orienta os colaboradores quanto à produção e supervisiona as tarefas. O preparo das refeições nos restaurantes já inclui as porções destinadas à alimentação dos colaboradores da unidade: prato principal, acompanhamentos, saladas, sobremesa, suco,



prato light, entre outras porções que variam de acordo com o contrato vigente nas unidades.

O horário de almoço das equipes é definido pelos próprios colaboradores, normalmente, um pouco antes ou depois do período de atendimento ao cliente. Cada equipe tem a liberdade de escolher o melhor horário para suas refeições, sempre de acordo com a rotina do restaurante e orientados pelo líder direto. Este é um momento de proximidade e interação entre as equipes.

Na matriz, o almoço é servido das 12h às 13h30. Assim como acontece na operação, cada departamento define o melhor horário para o intervalo. Além dos alimentos que são dispostos no buffet, os colaboradores têm a possibilidade de consumir arroz integral e omelete em substituição à proteína servida, que devem ser solicitados um dia antes da refeição.

Cartão Auxílio Alimentação

Oferecemos alimentação saudável e de qualidade aos nossos colaboradores durante sua jornada de trabalho. Deste modo, garantimos que ele realizará pelo menos duas refeições com a quantidade adequada de nutrientes para que desenvolva suas funções com saúde. Para oportunizar que nossas pessoas e seus familiares tenham uma alimentação digna e de qualidade também fora da Apetit, oferecemos a todos os nossos colaboradores – operacionais e administrativos – um ‘Cartão Auxílio Alimentação’.

Trata-se de um cartão com créditos mensais e com saldo acumulativo. Ou seja, caso o colaborador não utilize a totalidade do saldo disponível em um mês, este valor que sobrou no cartão é somado aos créditos disponibilizados no próximo mês. O valor disponível no cartão é destinado a compra de produtos em supermercados, farmácias e rede de lojas conveniadas.

Este cartão figura como um complemento ao salário recebido pelo colaborador.

Além do valor para a compra de itens de alimentação, este cartão traz consigo diversos outros benefícios aos quais nossos colaboradores, e seus familiares, podem ter acesso, tais como:

- Apoio nutricional: orientação de profissionais de nutrição sobre alimentação saudável, novos alimentos e formas de preparo, alimentação clínica, entre outras;



- Orientação psicológica: orientação de profissionais especializados em casos de situações de crise, como estresse, insônia, depressão, traumas e violência;
- Orientação financeira: assistentes sociais auxiliam os usuários do cartão a descobrir histórico e origem de dívidas existentes, a fazer um planejamento financeiro e reorganizar o orçamento;
- Assistência legal: Advogados especializados esclarecem as dúvidas sobre contratos, entendimento de leis e outros procedimentos necessários na solução de problemas de natureza jurídica (exceto sobre direitos trabalhistas);
- Apoio social: amparo social em caso de problemas como dependência química e/ou alcoolismo.

Para que os colaboradores tenham acesso a estes benefícios, basta uma ligação para o 0800 disponibilizado pela operadora de cartão para que o atendimento se dê. Todos os dados e questões referentes aos atendimentos são de interesse e conhecimento somente dos envolvidos no atendimento sem interferências da empresa.

Esta é uma forma de cuidarmos dos nossos colaboradores e de estender nosso cuidado também àqueles que são caros para ele. Queremos que nossas pessoas tenham saúde, bem-estar, qualidade de vida e tranquilidade por estarem recebendo todo suporte necessário oferecido pela nossa empresa.

Minuto da fruta

Acreditamos que o cuidado que direcionamos aos nossos colaboradores enquanto estão conosco na empresa se reflete em sua vida fora dela. Da mesma forma, alguns bons hábitos incentivados se sedimentam e são carregados pelos colaboradores pela vida afora.

Ainda pensando em oferecer às nossas pessoas alimentos saudáveis e incentivar a adoção de hábitos alimentares que contribuam com a sua saúde e qualidade de vida, criamos o 'Minuto da fruta'.

Diariamente, em nossa matriz e indústrias, às 15h30 – horário em normalmente bate a fome e que nossos colaboradores ficariam inclinados a consumir alimentos industrializados, ricos em gordura e açúcar – oferecemos uma porção de fruta fresca.



Para que haja variedade nutricional, cada dia é ofertada uma fruta diferente e para garantir o frescor damos preferência por frutas da estação.

Nossas colaboradoras da copa higienizam as frutas, preparam as porções e entregam a cada colaborador, em seus departamentos, para que possam fazer uma pausa em suas atividades para se alimentar de forma saudável.

Além da matriz e indústrias, está previsto em cada uma de nossas unidades a oferta da alimentação – incluindo a fruta. Porém cada unidade possui a liberdade de escolher, de acordo com a sua rotina de trabalho e com o turno de seus colaboradores, o melhor momento para que os intervalos se deem.

Com esta prática oferecemos mais do que uma simples fruta. Oferecemos uma fonte de vitamina e minerais essenciais ao bom funcionamento do organismo das nossas pessoas. Desta forma, estamos cuidando para que elas tenham uma vida mais produtiva e saudável.

Plano de saúde

O cuidado com as pessoas é uma das premissas que regem nossas ações na Apetit. Estamos sempre buscando formas de cuidar dos nossos colaboradores, seja pela oferta de uma alimentação saudável e de qualidade, seja por meio de um ambiente seguro e respeitoso para trabalhar ou por meio da oferta de benefícios que facilite o cuidado com a sua saúde e a de seus familiares.

O plano de saúde é um dos benefícios mais importantes que direcionamos aos nossos colaboradores. Por meio dele demonstramos a nossa preocupação com o bem-estar e qualidade de vida das nossas pessoas. Com este benefício elas podem trabalhar tranquilas, pois podem contar com o suporte do plano sempre que necessário.

Devido à pulverização geográfica de nossa companhia, nos preocupamos em escolher um plano de saúde que atenda nossos colaboradores – dos diferentes estados – da mesma forma e com a mesma qualidade de abrangência. Portanto, buscamos dentro de cada região, na qual temos unidades implantadas, o plano de saúde que ofereça o melhor atendimento.

A qualidade do atendimento, abrangência e possíveis carências na utilização são levadas em consideração pela área de Benefícios da Apetit no momento da contratação do plano.



Por esta razão, no estado de São Paulo, por exemplo, a operadora do plano de saúde é diferente das demais regiões.

O benefício é administrado pela matriz da Apetit. Após o período de experiência, todos os nossos colaboradores podem solicitar sua inclusão no plano de saúde, bem como a inclusão de seus dependentes legais.

Por sermos uma empresa cuja maioria do quadro de colaboradores é composto por mulheres, nossos planos de saúde possuem coberturas que abrangem itens importantes à saúde feminina, incluindo possibilidades de atendimento que vão além do que é pré-estabelecido em convenção coletiva, como exames ginecológicos preventivos, pré-natal, parto com cobertura do procedimento paga pela empresa e pelo plano, entre outros.

Além disso, para colaboradores em tratamento de câncer são disponibilizados medicamentos gratuitos, apoio psicológico (Psicólogo, Psiquiatra e terapia ocupacional), acompanhamento nutricional, entre outros.

Os exames realizados por nossos colaboradores não necessitam de emissão de guia junto aos locais de atendimento do convênio. Basta comparecer ao local de realização do exame com o cartão do plano ou o número dele, para que seja liberado automaticamente, facilitando e agilizando o acesso de quem necessita.

Para quitação dos valores de coparticipação referente à utilização de procedimentos e consultas é pré-estabelecido, pela área de Benefícios, um valor máximo de desconto mensal em folha de pagamento. Desta maneira, o colaborador não é prejudicado com o desconto de valores que possam comprometer sua renda familiar.

Nossos colaboradores são o nosso maior patrimônio. Por isto, não medimos esforços e investimento para garantir que tenham acesso ao que há de melhor para a manutenção de sua saúde. Incentivamos que nossos colaboradores procurem atendimento médico preventivo, periódico e corretivo, quando necessário. Também nos empenhamos em transmitir segurança àqueles que necessitam se ausentar de suas funções para a realização de tratamentos que exigem mais atenção ou algum tipo de cirurgia.

Poder garantir que nossos colaboradores terão suas necessidades de cuidados médicos atendidas nos conforta, principalmente pela situação da saúde pública em nosso país com histórico de longas esperas em filas de atendimento.

Um caso que nos emociona é o do nosso colaborador Janderson Rezende, que atua em nossa Unidade de Beneficiamento de Vegetais (UBV). Após sofrer um acidente ele



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

passou por sérias dificuldades em sua recuperação, e contou com o apoio e o suporte da empresa e de seus líderes. Janderson quando soube, por meio do nosso site, que somos uma das ‘Melhores Empresas para Trabalhar’ perguntou como funciona o processo de certificação e como as empresas são escolhidas. Ao saber que o processo se dá por meio de pesquisa e por meio do envio do relatório de práticas desenvolvidas pela empresa no cuidado de suas pessoas, ele fez questão de deixar o seu depoimento registrado, enviando por WhatsApp um vídeo aos seus líderes:

“Meu nome é Janderson Rezende, eu sou funcionário da Unidade de Beneficiamento de Vegetais, da Apetit, e venho aqui para demonstrar agradecimento por tudo que a empresa tem feito por mim, e também pela minha família, que está sendo muito abençoada pelas coisas que tem feito por mim, por tudo que tem acontecido comigo, demonstrando a preocupação com o funcionário Janderson, e eu acho que é importante eu deixar isso registrado. No ano passado, em 2018, no dia 20 de julho de 2018, por volta das seis e pouco da noite eu sofri um acidente com um motoqueiro. Ele, desavisado e sem prestar atenção conseguiu me atropelar e eu tive sérias e graves consequências disso aí, o meu joelho ficou com problemas no menisco, os ligamentos também. E por causa disso, a minha locomoção, tudo o que eu fazia estava com defeito. Eu não conseguia fazer mais nada como o habitual, eu estava fazendo as coisas de forma precária. Nisso aí entrou a empresa, que começou a trabalhar coisas que, como ser humano eu fico até constrangido, pois já trabalhei em outras empresas e eu não vi esse cuidado com o funcionário demonstrado como a própria UBV está demonstrando. A princípio com o próprio encarregado meu, o Rodrigo, e levando até o meu supervisor Jordão. Eles têm se mostrado para mim umas pessoas enviadas por Deus na minha vida, pois vejo que eles estão buscando me ajudar de todas as formas, mostrando preocupação com os remédios, com a minha saúde, sobre como eu estou no dia a dia, como eu estou no trabalho, se eu estou sofrendo dores, no que eles podem me ajudar, no que eles podem estar fazendo para que eu possa estar exercendo a minha atividade sem dores. Tudo isso mostra o que a empresa é e o que ela está fazendo para comigo. Eu acho muito importante lembrar de novo que eu já passei por várias empresas, e pela prática que a UBV está demonstrando para mim, é constrangedor, porque você nunca vê uma empresa se preocupar assim com o seu funcionário. A UBV tem muito a crescer. No site da Apetit, eu estava vendo, eles foram a terceira empresa ranqueada no Paraná, onde o funcionário é bem atendido e é



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

respeitado. Então assim, isso mostra na prática que isso é verdade. Então eu gostaria de deixar isso bem claro, que a UBV está sendo uma empresa parceira, amiga, cuidadora, zelosa pelo funcionário, e quem diz isso ai e o próprio funcionário, que está deixando isso arquivado para servir de exemplo para as outras pessoas, onde você pode vir para a empresa porque a empresa vai cuidar de você sim. A empresa vai estar disponibilizando para você todos os atendimentos sim, e eu gostaria muito, muito mesmo, de deixar registrado este exemplo, porque nós não podemos deixar passar despercebido os exemplos que a empresa deixa para a nossa vida. Eu gostaria muito de agradecer a todos os funcionários que tem trazido para nós esse cuidado e esse zelo, onde meus encarregados não estão sendo só encarregados, estão sendo amigos, parceiros para tudo que eu tenho feito, de se preocupar em como você está, levar para médicos, agendar cirurgia, estar sempre desenvolvendo algo para eu não ficar com essas dores, essa ocasião que foi uma fatalidade para mim, e que por causa disso não estou conseguindo desenvolver minha profissão com 100% de qualidade, mas a empresa está me dando toda a assistência e todo o cuidado que um funcionário precisa, como eu. Quero deixar registrado o agradecimento aos meus encarregados, e o nomes tem que ser ditos, o Rodrigo e o Jordão. Quero deixar registrado o que eu puder fazer para que a empresa tenha um marketing positivo no seu dia a dia, na sua história, vou estar fazendo. Gostaria de deixar isso muito claro, por um funcionário que está agradecido por fazer parte desse time! Obrigado.”

Janderson Rezende – Auxiliar de Produção na UBV

Plano odontológico

É sabido que cuidar da saúde do corpo é essencial a uma vida ativa e feliz. O mesmo se dá com a saúde bucal. Acreditamos que poder estampar um sorriso bonito e saudável no rosto é um direito de todos os nossos colaboradores. Por isto oferecemos as nossas pessoas um plano odontológico.

Assim como no plano de saúde, por buscarmos por convênios que ofereçam o melhor atendimento e abrangência em cada região na qual atuamos, temos atualmente diferentes cartões de convênio odontológico.



O plano odontológico que oferecemos aos nossos colaboradores e dependentes legais podem ser solicitados pelas nossas pessoas após o período de experiência, assim como ocorre com o plano de saúde.

Nosso plano oferece cobertura completa, com variados serviços, exames e locais de atendimento. É um benefício espontâneo, que não consta como obrigatoriedade em convenção coletiva, no entanto, entendemos que o cuidado com a saúde dos nossos colaboradores deve ser completa.

Seu valor mensal é fixo, sem acréscimos referentes a utilização para consultas e exames. Esta mensalidade é predefinida entre a Apetit e o convênio, mediante negociação. Além da oferta do benefício, nos preocupamos em escolher o melhor convênio, que atenda nossos colaboradores da melhor forma possível, por um valor mensal que caiba no bolso dos nossos colaboradores sem prejudicar sua renda familiar.

Além da disponibilização do convênio odontológico aos nossos colaboradores que tiverem interesse, buscamos conscientizar nossas pessoas sobre a importância com o cuidado tanto da saúde do corpo quanto da saúde bucal. Para isto, oferecemos orientações, em eventos realizados nos restaurantes ou por meio da nossa comunicação interna, sobre medidas preventivas simples que podem ser incorporadas no dia a dia.

Sabemos que bons hábitos para serem adotados precisam ser incentivados e é isto que buscamos fazer pelo nosso time!

Ginástica laboral

Além da oferta de uma alimentação equilibrada e dos benefícios facilitadores dos cuidados com a saúde (plano de saúde e odontológico), buscamos formas de prevenir doenças. Isto é possível por meio do desenvolvimento de medidas realizadas dentro das dependências da Apetit e que estimulam a adoção de hábitos saudáveis que serão estendidos para fora dela.

Entendemos que as atividades laborais – cada uma com suas exigências e especificidades – demandam de muita concentração e, muitas vezes, de movimentos repetitivos para sua execução. Deste modo, precisamos disponibilizar e incentivar momentos em que nossos colaboradores possam se dedicar à realização de atividades físicas pensadas e direcionadas ao alívio e prevenção de possíveis dores e incômodos causados por suas funções e orientadas por um profissional capacitado.



Para isto, adotamos a ginástica laboral em nossa companhia. A prática compreende benefícios como orientações para a reeducação postural, exercícios para a melhora da tensão e compensação muscular e alongamentos direcionados à coluna vertebral e aos membros superiores e inferiores. Além dos benefícios físicos, a ginástica possibilita um momento de interação e descontração entre os colegas de trabalho ao passo que estimula a produção de hormônios como endorfina e dopamina que aumentam a disposição física e mental, bem como a atividade das funções cognitivas como atenção, memória, humor e aprendizagem.

A ginástica laboral é oferecida a todos os colaboradores da Apetit, duas vezes por semana na primeira hora da jornada de trabalho, de modo a preparar o colaborador para o desenvolvimento de suas atividades.

Para desenvolver as atividades de acordo com as funções específicas de cada uma de nossas equipes e orientar a realização da ginástica de forma correta, foi contratado um preparador físico, que atende presencialmente os colaboradores de nossa matriz e indústrias (UBC e UBV), às segundas e quartas-feiras.

Para as nossas equipes operacionais – que atuam em nossos 180 restaurantes – pela distância proveniente da pulverização geográfica, seria inviável a contratação de um preparador para cada uma das nossas unidades. Deste modo, como variação da prática da ginástica laboral oferecida à matriz e às indústrias, desenvolvemos o programa 'Mexa-se' voltado ao atendimento de todas as nossas unidades.

Programa Mexa-se: neste programa, o mesmo preparador físico que atende presencialmente nossos colaboradores da matriz e indústrias, monta um roteiro de atividades que devem ser aplicadas na ginástica laboral direcionado às especificidades das funções exercidas pelos colaboradores da operação.

Com base neste roteiro, foi montado um manual – pelo nosso departamento de Comunicação e Marketing em conjunto com o departamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente – contendo as atividades e orientações para que elas sejam realizadas de forma efetiva e segura. Este manual é enviado, no momento da inauguração do restaurante, a todos os Gerentes de Unidade que são responsáveis por reunir suas equipes duas vezes por semana antes do início da jornada de trabalho para a realização da ginástica laboral.



Além do manual para a realização da ginástica nas unidades, os gerentes de cada unidade podem, sempre que necessário, entrar em contato direto com o departamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente e com o preparador físico contratado pela empresa para buscar orientações, tirar dúvidas ou sugerir alguma atividades específica que ele julga trazer benefícios à saúde e qualidade de vida de sua equipe.

Nosso objetivo é oferecer os mesmos benefícios a todos os nossos colaboradores, independentemente de sua localidade de atuação. No entanto, algumas vezes, por conta da distância geográfica precisamos desenvolver variações ou adequações em alguns dos nossos programas e benefícios para que possam chegar a todas as nossas unidades.

Porém, sempre que estas adequações são necessárias, elas são feitas de modo que não haja prejuízo de uns em privilégio de outros. Procuramos atender a todos com igual carinho e atenção. Somos uma empresa que preza pelo respeito inequívoco. No que tange a oferta de benefícios para o cuidado de nossas pessoas agimos de modo semelhante.

Ergonomia no Trabalho

A segurança e bem-estar dos colaboradores é prioridade para nós. Entendemos que garantir a qualidade de vida, a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores é um dos princípios básicos da nossa atuação no cuidado com as pessoas. Por isso, oferecemos aos colaboradores o conforto adequado e os equipamentos de proteção individuais (EPIs) necessários para a prevenção de acidentes e de patologias decorrentes da má execução de atividades laborais.

Cuidamos dos nossos colaboradores para que eles possam cuidar dos colaboradores dos nossos clientes. Por meio de ações direcionadas ao bem-estar das pessoas que compõe a Apetit, é possível garantir a integridade física e mental delas.

O fato de toda a administração da nossa empresa ser centralizada na matriz, sem a necessidade de terceirização desse serviço, nos responsabiliza ainda mais no que diz respeito ao cuidado diário com a segurança dos nossos colaboradores.

Nos responsabilizamos por toda a compra, distribuição e reposição de EPIs a todos os colaboradores dos nossos restaurantes, centro de distribuição e unidades de beneficiamento de carnes e vegetais, mantendo-os em boas condições de uso e amenizando o máximo possível o risco de acidentes. Também nos preocupamos com a



locomoção e transporte dos nossos colaboradores e, quando é identificado, pelas lideranças diretas, o risco durante algum percurso, a empresa disponibiliza táxi ou transporte adequado para manter a segurança deles.

Para o administrativo, oferecemos salas bem iluminadas, com controle de temperatura e livres de ruídos externos, além de cadeiras com braço para melhor apoio e acomodação do corpo e apoio para os pés para melhor alinhamento postural. Além disso, oferecemos o benefício da ginástica laboral, como descrito anteriormente, com alongamentos e exercícios, orientados por um preparador físico e realizados duas vezes por semana.

Programa Viva Melhor

Buscamos melhorias diárias para nosso ambiente de trabalho, tanto na estrutura física, quanto no clima interno, tudo isso porque compreendemos que nossa equipe precisa se sentir confortável, já que passa a maior parte do tempo conosco.

Nos preocupamos muito com a qualidade de vida dos nossos colaboradores. Nosso objetivo é criar e oferecer meios pelos quais as pessoas que trabalham conosco se mantenham cada vez mais saudáveis e felizes.

Pensando nisso, criamos o programa 'Viva Melhor', que veio para mudar a vida de nossos colaboradores. O programa consiste em atender a demanda trazida pelos nossos próprios integrantes, por isso, por alguns anos formamos um grupo de corrida coordenado por um educador físico que orientava as atividades e passava uma série de exercícios voltados para o fortalecimento, corrida e alongamento.

Com o passar do tempo, nossos colaboradores pediram e nós mudamos o foco do programa. Atualmente, contamos com uma profissional especializada para acompanhar e orientar nossos colaboradores em aulas de pilates solo.

Os benefícios de praticar pilates abrangem o aumento da resistência física e mental, corrige problemas posturais, aumento da concentração, tonifica a musculatura, alivia dores musculares, entre outras vantagens.

As aulas são realizadas no ambiente corporativo (auditório da Apetit) duas vezes por semana, após o horário de trabalho (terças e quintas-feiras, às 18h30) e o custo é 100% subsidiado pela empresa. A adesão dos colaboradores acontece de maneira voluntária, ou seja, quem tem interesse e disponibilidade, participa.



Todos os meses são encaminhados aos colaboradores comunicados internos sobre a importância da adoção de práticas saudáveis, tanto para a manutenção da saúde como para a melhoria de sua produtividade e disposição no trabalho, buscando assim, incentivá-los a participar do programa.

Campanha de Vacinação

Sabemos da importância da vacinação para a prevenção de algumas doenças. Todos os anos, principalmente no período de inverno, ocorrem surtos de gripe que acometem milhares de pessoas, entre elas os nossos colaboradores. Em nosso escritório administrativo, por se tratar de um ambiente compartilhado, quando uma de nossas pessoas contrai o vírus da gripe ele é facilmente transmitido para as demais, ficando latente a necessidade de que todos se vacinem para que esta situação seja evitada.

Porém, nestes períodos os postos de vacinação encontram-se sempre lotados e a grande maioria não atende fora do horário comercial, o que estava desencorajando nossos colaboradores a se vacinarem.

Por isto, desde 2017, a Apetit – em parceria com o SESI Londrina – oferece aos colaboradores da matriz a oportunidade de receber a vacina contra o vírus da gripe nas dependências da própria empresa.

Próximo ao mês de maio, enviamos um comunicado aos colaboradores da matriz, informando a data, horário e local em que os interessados em se imunizar contra gripe deverem comparecer. As vacinas sempre são aplicadas por colaboradores especializados do SESI.

Devido à parceria existente com o SESI, conseguimos uma condição especial aos nossos colaboradores, que pagam as doses das vacinas por meio de desconto em folha de pagamento, previamente autorizado por eles.

Abril Verde – ‘NOVO’

Com a intenção de disseminar as ações de cuidado com o colaborador e o meio ambiente, o Departamento de SSMA desenvolveu a campanha Abril Verde.

Ao longo do mês foi explicado aos colaboradores, pelos diversos canais de comunicação, a importância do cuidado com a saúde, da utilização de equipamentos de segurança, da



necessidade de ações sustentáveis para manutenção e cuidado com a natureza. Sabemos que essas práticas já estão enraizadas no cotidiano de todos os colaboradores, independentemente de serem da área administrativa ou operacional, mas ter um mês dedicado a isso, trouxe um sentido diferente aos integrantes da equipe, que passaram por momentos de integração, novos conhecimentos e estimulou o cuidado um com o outro.

Setembro Amarelo – ‘NOVO’

A Apetit é uma empresa que se orgulha em cuidar das pessoas. Nos esforçamos em cuidar uns dos outros, pois o maior bem de nossa organização é o capital humano que a compõe.

Nacionalmente, a campanha ‘Setembro Amarelo’ foi criada para sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre a prevenção do suicídio. O suicídio é considerado um problema de saúde pública no Brasil e os casos vêm aumentando, ano a ano. De acordo com dados do Centro de Valorização da Vida (CVV), ocorrem cerca de 32 mortes, por este motivo, todos os dias no país, sendo mais comum a prática entre os jovens. A maioria dos casos estão associados a doenças mentais, diagnosticadas ou não, como ansiedade e depressão.

O assunto ainda é pouco discutido. Pessoas que passam por estes problemas mentais e que têm pensamentos suicidas não falam sobre isto abertamente, seja por vergonha, seja por medo da crítica, seja porque a sociedade considera o tema como um tabu. Entendendo a necessidade de se falar sobre o assunto e conscientizar os colaboradores sobre esta questão. Resolvemos abraçar esta causa e envolver nossos colaboradores e clientes na prevenção deste mal.

Além do incentivo a falar e a pedir ajuda, estas ações também tiveram o propósito de conscientizar e sensibilizar o colaborador a olhar para o lado, prestar atenção nos colegas e identificar sinais de depressão para poder oferecer o apoio necessário.

Para isto, no mês de setembro, desenvolvemos uma série de ações para desmistificar o tema e, ao mesmo tempo, oferecer carinho e apoio àqueles que sofrem anonimamente.

Por meio de uma comunicação interna, encaminhada às Gerentes de Unidade incentivamos a realização de campanhas em todos os nossos restaurantes, ficando cada



Gerente de Unidade responsável por implementar e propor as ações aos colaboradores, clientes e usuários de cada um deles. Algumas unidades utilizam balões amarelos para criar um clima para a campanha, outras, fazem decorações com papel colorido, mas todas preparam um cantinho no restaurante, com papel, caneta e uma caixinha, aberta, na qual todos podem depositar mensagens de carinho e motivação para as pessoas que necessitam deste carinho e apoio. Os textos não precisam ser assinados. Nosso objetivo, com esta ação, é levar alento àquele que, porventura, estiver passando pelo problema e tenha vergonha de conversar a respeito. Entendemos que uma mensagem positiva lida em um momento ruim pode mudar a perspectiva e o andamento do dia daquele que está sofrendo. Da mesma forma que é uma porta aberta ao diálogo sobre o tema.

Colocamos, também, sobre as mesas dos restaurantes, de cada unidade e na matriz da empresa, um *display* (Saiba Mais) com uma mensagem positiva para os usuários e com o telefone do Centro de Valorização da Vida – 141 – que visa atender de forma gratuita aqueles que sofrem com depressão e pensamentos suicidas. Os profissionais que atendem as ligações oferecem apoio emocional a todas as pessoas que querem e precisam conversar, a fim de acalmá-los e mostrar que a vida não precisa ser perfeita para valer a pena.

Enviamos comunicados internos no e-mail dos colaboradores alertando-os sobre a depressão e o suicídio, mostrando a eles que não há vergonha em se sentir mal, pelo contrário, é extremamente normal, e incentivando-os a pedir ajuda, se necessário, e a ajudar quem precisa de apoio.

Na sede administrativa da empresa, em 2019, realizamos uma palestra com a psicóloga Isadora Nicastro, onde foi abordado a depressão, como identificar os sinais, a importância de pedir ajuda a pessoas próximas e profissionais, desmistificando e quebrando o tabu acerca da terapia. *“Muitas vezes a mídia evita tratar sobre suicídio com medo de estimular este comportamento, mas o caminho é justamente o contrário: é preciso falar para que haja mudanças. Abordar esses assuntos em outros espaços, como no trabalho, é importante porque é possível chegar onde as pessoas podem estar precisando”*, afirma Isadora.

Ao final da palestra os participantes tiveram a oportunidade de fazer perguntas e ainda trocar experiências envolvendo situações de depressão e luto. *“Mais importante do que*



apenas eu falar é possibilitar que as pessoas possam desabafar e compartilhar o que pensaram durante o bate-papo”, comenta a psicóloga.

Além disso, na última sexta-feira do mês realizamos o *Yellow Day*, convidando todos os colaboradores da Apetit a vestir amarelo, tirar fotos e enviar ao setor de Comunicação e Marketing.

Outubro Rosa

Somos uma empresa cujo o quadro de colaboradores, em sua grande maioria, é composto por mulheres. Por isto buscamos todos os anos, especialmente em outubro, conscientizar nossas colaboradoras sobre a importância do autoexame das mamas para a detecção de tumores nos seios e da realização de exames preventivos para o câncer do colo do útero.

Estes são os tipos de cânceres que mais acometem mulheres todos os anos, no mundo, muitas delas sendo vítimas fatais. No entanto, se descoberto no início, apresentam elevadas porcentagens de cura. Deste modo, nossos esforços são direcionados para que nossas colaboradoras cuidem cada vez melhor de sua saúde e, por consequência, aumentem sua qualidade e expectativa de vida.

Buscamos por meio da nossa campanha ‘Outubro Rosa’ engajar todos os nossos colaboradores, sejam homens ou mulheres. As mulheres porque a conscientização é direcionada principalmente à saúde feminina e os homens porque o câncer de mama também acomete o público masculino, ainda que em menor número, e porque todos eles têm mulheres que fazem parte do seu convívio (mãe, namorada, esposa, filhas...) que podem ser orientadas por meio deles.

Em 2019, durante todo o mês de outubro, foram encaminhados para todos os nossos colaboradores – pelo departamento de Comunicação e Marketing – por meio dos diferentes canais da nossa comunicação interna, comunicados com informações relevantes sobre os cânceres de mama e de colo do útero e formas de prevenção, incentivando nossos colaboradores a se cuidarem, e a cuidar de pessoas próximas a eles. Incentivamos, também, por meio dos comunicados, nossos colaboradores a visitar o Hospital do Câncer de sua região para verificar de qual forma poderiam se unir e contribuir com a vida daqueles que necessitam.



Os colaboradores do administrativo contaram também com a palestra da Clarissa Sanchez, fundadora da ONG Tok de Amor em Londrina, que contribui para o acolhimento de pessoas que são diagnosticadas com a doença e, durante o tratamento, ficam sem alimentos ou local para se abrigar antes das sessões de quimio ou radioterapia.

Clarissa acredita que quanto mais se falar sobre o câncer melhor, e isto inclui momentos de conscientização em empresas, como o oportunizado pela Apetit. *“Eu só posso parabenizar a Apetit por fazer este trabalho. A única coisa que a gente pode fazer para evitar o câncer é a prevenção. Prevenir e diagnosticar precocemente. Mesmo com o movimento Outubro Rosa a gente sabe que infelizmente muitas mulheres não fazem seus exames regularmente, não se cuidam como deveriam. Então as empresas pararem por um tempo e trazer esta discussão sobre a importância da prevenção para todas as mulheres com certeza vai fazer a diferença na vida delas. É preciso valorizar a vida!”*

A palestra foi finalizada com o emocionante depoimento da Adriana Santos Pereira Rocha, uma residente local que se curou do câncer de mama.

Para Adriana, o segredo da prevenção é informação. *“Eu encaro este movimento de levar conhecimento sobre o câncer de mama como uma missão. Porque para mim foi extremamente importante a informação. Eu descobri o meu câncer de mama em uma palestra, fiz o tratamento e sobrevivi, por isso tenho a missão de passar esta mensagem de esperança para outras mulheres”*.

Além disso, convidamos todos os nossos colaboradores, tanto administrativos quando operacionais, a participarem do Pink Day, que foi realizado na última sexta-feira do mês. Neste dia todos os colaboradores foram para o trabalho vestindo blusas e camisas com tons de rosa ou até mesmo usando algum acessório com a cor da campanha. Nossos colaboradores se envolveram de tal forma que alguns inclusive trouxeram roupas cor de rosa extras para ajudar os colegas que não tinham.

Nosso departamento de Comunicação e Marketing incentivou as lideranças a fotografar suas equipes, vestindo rosa, e encaminhar ao departamento para a realização do sorteio de brindes. Foi um dia marcado por momentos muito felizes.

Além da campanha e ações propostas pela Apetit, nossas lideranças de cada unidade possuem liberdade para marcar o Pink Day da forma que mais fizer sentido para sua realidade, inclusive envolvendo o cliente.



Novembro Azul

Novembro é o mês que marca a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. Este tipo de câncer, assim como o de mama e o de colo do útero, se diagnosticado no início da doença, tem uma alta taxa de cura – 80% a 90%. Para tanto, é necessário que todos os homens, com idade a partir de 45 anos, procure um urologista para a realização dos exames específicos para a detecção da doença.

Cabe a nós, enquanto organização, informar os homens que fazem parte do nosso quadro de colaboradores e incentivar o cuidado com a sua saúde.

A fim de conscientizar nossos colaboradores sobre a importância da realização de exames periódicos para a prevenção e efetivo tratamento desta doença, realizamos todos os anos a campanha 'Novembro Azul'. Assim como o 'Outubro Rosa', esta campanha é direcionada a todos os nossos colaboradores de modo que a informação e a conscientização atinjam o maior número possível de pessoas.

Todos os anos, durante o mês de novembro, são preparados e enviados pelo departamento de Comunicação e Marketing, uma série de comunicados internos com informações sobre a doença e importância da prevenção e tratamento precoce, bem como o convite a participação no *Blue Day*, que foi realizado na última sexta-feira do mês. Neste dia, todos os nossos colaboradores são convidados a irem ao trabalho vestindo azul, ou usando algum acessório na cor da campanha, e fotografar as equipes para concorrer ao sorteio de prêmios. Nossas pessoas sempre se engajam em nossas campanhas e no dia do *Blue Day* colorem a Apetit de azul, envolvendo, inclusive, nossos clientes na campanha.

Mais do que cuidar das nossas pessoas, nós buscamos incentivar uma corrente do bem de amor e ajuda ao próximo. Desta forma, em 2019, além das nossas campanhas internas voltadas a conscientização e cuidado dos homens que compõem a nossa empresa, a Apetit realizou uma palestra com as profissionais Lisania Yukie Saisu e Alini Brozeguini Cardoso Mati, ambas fisioterapeutas com especialização em urologia, para falar de maneira bem transparente sobre o câncer de próstata com nossos colaboradores.

“Ainda há muito tabu em relação à saúde masculina. Muitos homens acham que vão deixar de ser ‘homem’ se procurar um especialista para realizar o exame. E não digo nem



só em relação ao câncer de próstata, mas de uma maneira geral. Os homens costumam ser mais resistentes em qualquer outro tratamento e despreocupados em relação à saúde”, afirma a especialista Alini.

Segundo a fisioterapeuta esse hábito de negligenciar os cuidados do próprio corpo acaba fazendo com que as mulheres assumam o papel de cuidadoras dos homens. *“Começa desde a mãe e depois a esposa acaba assumindo essa função, mas isso está começando a mudar. Ações como essa do Novembro Azul vêm justamente com essa missão de conscientizar o homem sobre os cuidados com a saúde e mostrar que isso não é falta de masculinidade, mas justamente o contrário”, afirma Alini.*

Além disso, no dia 16/11, a Apetit patrocinou um evento da Harley Davidson em prol do Hospital do Câncer de Londrina com a finalidade de apoiar e arrecadar recursos para o hospital, junto à participantes de diversas partes do país.

Dezembro Laranja ‘NOVO’

Desde 2014, a Campanha Nacional de Prevenção ao Câncer da Pele da Sociedade Brasileira de Dermatologia (SBD) estimula e conscientiza a população sobre a importância da identificação precoce do câncer da pele e da implementação diária de medidas foto protetoras. A pele é o maior órgão do corpo humano e esse tipo de câncer é a doença mais incidente no Brasil.

Sabendo disso, a Apetit criou a Campanha Dezembro Laranja para incentivar o cuidado dos colaboradores em relação aos cuidados preventivos. Para essa ação, convidamos a ONG Viver, que ministrou em nossa matriz uma palestra sobre o câncer em crianças e adolescentes, com foco nos colaboradores que possuem filhos.

A ONG também realizou uma feirinha com produtos variados para arrecadação de dinheiro que foi destinado a atender mais de 190 crianças e adolescentes de Londrina/PR. Para encerrar a ação, realizamos o Orange Day no dia 20/12, onde incentivamos os colaboradores a trabalharem utilizando peças de roupas de cor laranja, tirarem fotos de suas equipes e enviarem ao setor de Comunicação e Marketing para participar do sorteio de brindes.

Prêmio Gestão de Saúde para os Colaboradores ‘NOVO’



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A Apetit recebeu o prêmio de Destaque Gestão de Saúde para os Colaboradores 2018, promovido pelo Instituto Great Place To Work (GPTW). A premiação aconteceu como encerramento do V Fórum Internacional da Aliança para Saúde Populacional (ASAP), evento que discutiu as transformações no cuidado com as pessoas em diferentes segmentos sociais.

As dez organizações selecionadas para a premiação atingiram 100% dos indicadores relacionados à saúde e bem-estar dos colaboradores. A Apetit é uma das únicas empresas do Paraná a pontuar no ranking nacional. Para determinar os destaques desta categoria, o instituto GPTW levou em consideração o resultado da pesquisa de Melhores Empresas Para se Trabalhar.

O reconhecimento do mercado se deve a uma forte cultura organizacional que permeia todos os departamentos da empresa, independentemente da hierarquia de trabalho. Para uma entidade que é responsável por alimentar, diariamente, milhares de pessoas, este reconhecimento solidifica a missão de oferecer as melhores soluções em alimentação com saúde e bem-estar para todos que atende.

A premiação foi pautada baseada nas ações de cuidados com a saúde dos colaboradores que promovemos, entre elas, a alimentação saudável em ambiente corporativo, ginástica laboral, plano de saúde e odontológico, entre outras.

Essas ações, em conjunto diversas práticas realizadas pelo departamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, contribuíram com a conquista do prêmio de Destaque Gestão de Saúde para os Colaboradores, que personifica o compromisso da Apetit com o cuidado das pessoas e a construção de um ambiente de trabalho pautado no respeito mútuo entre todos os colaboradores.

Saiba Mais Apetit

Nossa responsabilidade, enquanto empresa, vai além da oferta de alimentação saudável e de qualidade aos nossos colaboradores e clientes. Nossa preocupação se estende à sociedade. Buscamos formas de estimular nossas pessoas a adotarem hábitos mais saudáveis fora do ambiente de trabalho de modo que esta atitude tenha reflexos positivos, também, na vida de seus familiares. Assim, contribuímos para uma comunidade com mais saúde e qualidade de vida.



Pensando nisso, buscamos levar informações sobre alimentação, saúde e bem-estar as nossas pessoas – colaboradores e clientes – por meio do ‘Saiba Mais’: um *display* informativo colocado em cada uma das mesas de todos os nossos restaurantes.

O ‘Saiba Mais’ tem seus temas previstos no Planejamento Anual do Restaurante (PAR), de modo a orientar nossos Gerentes de Unidade sobre os assuntos que devem ser disponibilizados nos *displays* em todas as quinzenas do ano. Quinzenalmente nossas unidades recebem o material informativo impresso (via malote) com dois assuntos – um na frente e outro no verso do material. As informações abordadas estão relacionadas à saúde, bem-estar e qualidade de vida.

Além das informações nele contidas há a presença de um *QR Code* que, quando acessado, direciona o usuário a informações mais completas, desenvolvidas e postadas em nosso site, blog e redes sociais. Uma forma de se aprofundar ainda mais na informação, criada para orientar nosso usuário.

Passam pelos nossos restaurantes todos os dias um total de 100 mil pessoas – entre nossos colaboradores e clientes. São estas pessoas que entram em contato com o ‘Saiba Mais’, incorporam suas informações e dicas em suas vidas e as levam para fora da empresa.

Além deste conteúdo informativo, são disponibilizados no ‘Saiba Mais’ campanhas direcionadas ao cuidado com a saúde – Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul, por exemplo – e ações que serão realizadas nestas campanhas como forma de incluir nossos clientes nas ações que criamos para os nossos colaboradores. Além disso, são disponibilizados conteúdos sobre nossos serviços e restaurantes como curiosidades sobre o funcionamento de nossas cozinhas, por exemplo.

Nosso objetivo é levar informação, cuidar dos nossos colaboradores e clientes e estreitar o relacionamento entre nossos colaboradores e os colaboradores dos nossos clientes. Em comemoração ao Dia do Cozinheiro, inclusive, criamos uma campanha pelo ‘Saiba Mais’ que incentivou os nossos clientes a acessar um formulário e deixar um recado direcionado aos nossos profissionais de cozinha. Uma forma de aproximar as pessoas e distribuir carinho e atenção aqueles que se dedicam todos os dias para preparar deliciosas refeições.

UBC e UBV



Sabemos das dificuldades existentes em uma cozinha industrial. Nosso objetivo é amenizá-las o máximo possível, ao mesmo tempo em que buscamos formas de contribuir com a manutenção da saúde de nossos colaboradores.

Estamos sempre observando nossas pessoas no desenvolvimento de suas atividades e ouvindo suas queixas e sugestões de melhoria. Desta forma, conseguimos implementar medidas de correção e oferecer meios de facilitar o trabalho daqueles que compõem a Apetit.

Nossos colaboradores da operação levantaram a questão do peso das caixas de carnes e verduras que chegavam à unidade e o quanto isto os afetavam. Este fato, somado à busca por medidas de prevenção de acidentes e visão de ampliação dos negócios da companhia, levou nossa Presidente – Marcia Mocelin Manfrin – e nossa Gerente de Planejamento Estratégico, à época – Pamela Manfrin – a investirem na ideia da construção de unidades de beneficiamento tanto de carnes quanto dos vegetais utilizados pelos restaurantes administrados pela companhia.

Para isto, se informaram, analisaram a viabilidade do projeto, conheceram tecnologias de ponta fora do país e investiram para que esta ideia fosse retirada do papel. Assim surgiu a nossa Unidade de Beneficiamento de Carnes (UBC) e Unidade de Beneficiamento de Vegetais (UBV).

A UBC é uma indústria de processamento de carnes – suína e bovina – com aproximadamente seis tipos de cortes. Os produtos são beneficiados e porcionados dentro dos padrões utilizados em nossos restaurantes. Os cortes são feitos por máquinas, o que reduz a exposição dos nossos colaboradores a risco de acidentes.

Pensando na comodidade dos colaboradores que atuam em nossas cozinhas e para solucionar o problema do peso excessivo das embalagens, os produtos são embalados a vácuo, com o peso máximo de dois quilos por embalagem. Com isto, fica mais fácil o descongelamento da quantidade exata que será utilizada no dia e a armazenagem nos freezers das unidades ocupa menos espaço, além de reduzir, significativamente, os esforços físicos com o manuseio das embalagens por serem mais leves.

Nossa Unidade de Beneficiamento de Vegetais recebe o nome Vitanativa. A UBV higieniza e processa aproximadamente 70 tipos diferentes de vegetais, sendo seis tipos de cortes, o que atende amplamente a necessidade dos nossos restaurantes. Assim



como nossas carnes, os vegetais são embalados a vácuo em pacotes de no máximo dois quilos.

O impacto positivo nos restaurantes é enorme. O tempo utilizado com a higienização e corte dos vegetais utilizados para as refeições diárias foi reduzido em mais de 30%. Com o aumento da produtividade e redução do tempo dispendido no preparo diário, sobra tempo para aprimorar outros pontos. Nossos colaboradores receberam treinamentos de decoração de pratos, temperos diferenciados e atendimento ao cliente. O tempo que ganhamos no preparo permite que nossos colaboradores possam realizar suas atividades com mais calma, permite que coloquem mais atenção e cuidado na apresentação dos pratos e no atendimento ao cliente, garantindo maior satisfação em relação aos serviços prestados.

A redução de atividades de descasque, corte e higienização permite que nossas equipes desenvolvam atividades que confirmam maior valor aos seus serviços, o que permite que se sintam, também, mais valorizados pessoalmente e pelos seus clientes. Além disso, reduz o nível de estresse e ansiedade envolvida nas atividades dos restaurantes.

A partir de 2017, os produtos beneficiados começaram a ser distribuídos para as nossas unidades e foi grande a satisfação dos nossos colaboradores. Recebemos *feedbacks* muito positivos por meio de pesquisa de satisfação aplicada. Muitos colaboradores relataram como suas atividades ficaram mais fáceis após a inserção destes produtos em sua rotina de preparo diário. Sentiram-se também cuidados pela Apetit, uma vez que, a partir da oferta dos produtos já beneficiados, estão menos expostos a situações de risco inerentes às atividades de corte.

A abertura das indústrias vai além do esforço de crescimento de nossos negócios, pois carrega consigo o princípio defendido pela Apetit no investimento na melhoria da saúde dos colaboradores que atuam em nossos 180 restaurantes. Por isto, estamos sempre em busca de meios de redução de riscos, prezando, desta forma, pela saúde e qualidade de vida daqueles que trabalham conosco.

Além de todos os benefícios, já citados, à melhoria da qualidade do trabalho e da saúde dos nossos colaboradores, a instalação de nossas indústrias beneficia também o meio ambiente, visto que reduziu a produção de lixo orgânico nos restaurantes e o consumo de energia, proveniente da utilização de equipamentos utilizados para o processamento dos vegetais nas cozinhas, por exemplo.



Os benefícios também estão atrelados à redução do consumo de água. O beneficiamento da UBV economiza 36 litros de água por quilo de vegetal beneficiado. Um ganho enorme para a saúde do nosso planeta, uma vez que promovemos o uso consciente de nossos recursos.

Cartão WEX Benefícios

Além de cuidarmos da saúde física dos nossos colaboradores, buscamos meios de oferecer cuidados, também, no que diz respeito à saúde financeira de nossas pessoas.

A Apetit está sempre preocupada com o bem-estar de seus colaboradores. Entendemos que o controle financeiro e o não endividamento são questões muito importantes para o equilíbrio da vida familiar e profissional. Pensando nisso, oferecemos a todos os nossos colaboradores um cartão multibenefícios.

Este cartão não possui anuidade e é aceito em diversos estabelecimentos comerciais. Este benefício possibilita ao colaborador ter acesso às vantagens de um cartão de crédito convencional, porém, sem o pagamento de fatura ou despesas como anuidade e de taxa de juros por atraso ou inadimplência. Isto porque, o cartão possui análise inteligente, que gera, por meio de um sistema, um valor de crédito disponível proporcional ao salário mensal do colaborador.

Com o intuito de atender devolutivas dos colaboradores sobre a possibilidade de melhoria do cartão oferecido até então, foi implantado o cartão WexMastercard. Um cartão com a bandeira Mastercard, reconhecida e aceita em todo o país. Esta melhoria facilitou a utilização do cartão e está satisfazendo as necessidades dos nossos colaboradores, apontadas por eles próprios.

O limite mensal disponível para compras e descontos em folha é de 15% do valor do salário do colaborador e, assim que atinge o limite permitido, o cartão é bloqueado e só é reativado, automaticamente, na data de fechamento da folha. Isto permite que o colaborador tenha controle total de suas finanças e não corra o risco de ultrapassar o limite de crédito e ter de pagar, por isso, juros altíssimos, o que comprometeria seu orçamento familiar.

Este benefício é oferecido a todos os colaboradores, independente de qual seja sua função na empresa e de qual seja o valor de sua remuneração. No entanto, a solicitação é



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

opcional. Assim como o benefício é oferecido sem distinção, as instruções e regras também se aplicam a todos da mesma maneira.

Os *feedbacks* positivos têm sido recorrentes. Os colaboradores estão se sentindo satisfeitos pela inovação, mas, além disso, se sentem satisfeitos por serem ouvidos na organização para a qual se dedicam diariamente.

Hoje a possibilidade de crédito e da realização de compras parceladas já é uma realidade na vida de nossos colaboradores. Incentivamos que eles detenham o controle total sobre seus gastos. Que eles comprem de maneira consciente, sem comprometer a totalidade de seus rendimentos mensais, para que além de cumprir com o pagamento suas despesas mensais, de forma tranquila e sem atropelos, eles tenham a possibilidade de investir o restante na criação de seus filhos, na compra da casa própria ou na realização de seus sonhos. Entendemos que tranquilidade financeira melhora a qualidade de vida e a satisfação com o trabalho. Queremos que nossos colaboradores trabalhem felizes!

Cartão de benefícios para lideranças

Somos uma empresa em franco desenvolvimento. Atuamos em 11 estados brasileiros, no entanto, nossa matriz administrativa esta lotada na cidade de Londrina, no interior do Paraná. Para compor nosso quadro de lideranças, por vezes, faz-se necessária a contratação de colaboradores que vivem longe de Londrina. Sendo assim, estes colaboradores precisam se mudar para próximo da matriz ou vir e voltar de sua cidade para cumprir suas funções laborais conosco.

O mesmo ocorre quando existe a necessidade da contratação de um executivo de vendas para atender uma região diferente daquela na qual ele reside.

Buscando oportunizar sua presença e permanência conosco e oferecer comodidade tanto em relação à moradia quanto às viagens, ofertamos a estes colaboradores um cartão benefícios, com valor pré-determinado no momento da contratação para auxiliá-lo nestas despesas.

Os valores disponíveis, para a utilização nestes casos, são um complemento ao salário e variam de acordo com as necessidades de cada contratado.

Nosso objetivo é agregar valor ao escopo de benefícios que oferecemos por meio do cartão, além de oferecer um composto de remuneração atraente e que possa atrair e reter talentos essenciais à gestão e ao desenvolvimento da nossa companhia.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Além disso, estes benefícios visam, dentre outras coisas, cuidar para que nossos Diretores, Executivos e demais liderança – cuja contratação se enquadra nas características necessárias para desfrutar deste benefício – possam se transferir para o novo endereço, se deslocar de sua cidade de residência para a cidade de trabalho ou, ainda, que possam realizar suas atividades externas ao escritório, com a tranquilidade necessária.

Cartão de crédito corporativo

Não raro é preciso que um dos nossos líderes viaje para fins profissionais ou, até mesmo, que compre algum material ou insumo necessário para o desenvolvimento de seu trabalho ou de sua equipe.

Pensando nisto, disponibilizamos a eles um cartão corporativo para uso com despesas profissionais.

Este cartão cobre custos com deslocamento, viagens, alimentação ou compra de materiais. Ele é oferecido aos líderes, no entanto, seu benefício se estende a toda equipe, sempre que necessário.

A empresa controla e assume todas estas despesas que atendem a política de reembolso, efetuando o pagamento total a fatura deste cartão. Deste modo, o colaborador não precisa desembolsar valores pessoais para o exercício de sua função profissional. Ele precisa, somente, apresentar as notas ou cupons fiscais, referentes aos seus gastos, para o departamento Financeiro, responsável pela fatura do cartão.

Isto reforça, mais uma vez, nossa preocupação em oferecer todos os subsídios e suporte necessários para que nossas pessoas não encontrem empecilhos para o cumprimento de suas funções e seu desenvolvimento profissional.

Seguro de Vida

Criar vínculos fortes e duradouros faz parte da missão da Apetit. Buscamos estar próximos de nossas pessoas, valorizar e cuidar do nosso capital humano e oferecer meios para que eles tenham amparo em momentos de dificuldades.

Por nos preocuparmos com a saúde e integridade do nosso time de pessoas e seus familiares, oferecemos a eles a cobertura de um seguro de vida, para que tanto nossos



colaboradores quanto seus dependentes estejam amparados, em caso de necessidade, até que consigam enfrentar o período de transição do contratempo.

Todo colaborador da Apetit, tanto do setor administrativo quanto do operacional, possui uma cobertura de seguro de vida com cotas indenizatórias e prestação de serviços prevista. Garantindo, assim, que em casos de necessidade, nossos colaboradores e/ou seus dependentes terão o suporte necessário e serão tratados com o respeito, cuidado e compaixão que merecem.

Nossa apólice garante aos nossos colaboradores e familiares valores indenizatórios – estipulados mediante convenção coletiva vigente – variando entre R\$ 10.545 e R\$ 50.000. Os valores são concedidos em casos de invalidez permanente ou falecimento do segurado, além das indenizações.

É sabido que, em caso de falecimento, os custos dos funerais são significativos e, muitas vezes, inesperados. Por esse motivo, também incluímos na assistência, prevista pela apólice, todos os custos de auxílio funeral. De forma a proporcionar conforto e respeito às famílias em caso de necessidade.

A Apetit assume a maior parte dos custos do seguro. Os descontos mensais – em folha de pagamento – são simbólicos para os nossos colaboradores. Além disso, entendemos o quanto é doloroso necessitar do seguro e ter de enfrentar o processo burocrático para a sua utilização. Por isso, nosso departamento de Rotinas Trabalhistas é quem entra em contato com a prestadora do serviço e abre o processo de sinistro necessário e acompanha o caso, junto com o colaborador ou sua família, até que tenhamos assegurado os direitos dos envolvidos.

Flexibilidade de Horário

Todos nós temos, em algum momento, que nos ausentar do trabalho em horário comercial para resolver problemas particulares, buscar o filho na escola, acompanhar um familiar ou amigo em consulta médica ou eventos especiais ou, até mesmo, para estudar para provas ou se dedicar aos trabalhos estudantis. Para que isto aconteça sem constrangimento, ou insegurança, é necessário que a empresa seja facilitadora da vida de seu colaborador.

Pensando no bem-estar e necessidade dos nossos colaboradores, adotamos o sistema de flexibilidade de horários, baseado em um acordo sindical de banco de horas. O que



possibilita a ausência, bem como a entrada ou saída antecipada dos colaboradores para fins particulares, desde que acordado com seu superior direto.

A flexibilidade de horário, permitida pelo banco de horas, é válida para todo o nosso time, independentemente da função desempenhada dentro da companhia.

Quando o colaborador se ausenta do trabalho por algum motivo, ele compensa estas horas em um outro dia, trabalhando um pouco mais. Quando o contrário acontece, e o colaborador trabalha além do tempo estipulado para sua jornada de trabalho, ele pode chegar mais tarde ou sair mais cedo em algum outro dia. Quando as horas que ele trabalhou a mais é correspondente às horas de um dia inteiro de trabalho, ele pode tirar um dia todo de folga.

Os únicos critérios são que sejam feitas horas a mais de trabalho somente quando for realmente necessário, que as compensações e folgas sejam combinadas com o líder direto e que o saldo de horas – tanto positivo, quanto negativo – seja zerado até o último dia do ano.

Para cargos gerenciais, dispomos também da opção da realização do trabalho em *home office*, deixando livre a realização de suas atividades à distância.

Não queremos que nossos colaboradores se sintam presos no ambiente de trabalho ou, ainda, que considerem o ambiente de trabalho como opressor ou negativo. Acreditamos que o trabalho é um agente transformador de vidas e da sociedade. Um agente de transformação positiva e é assim que incentivamos nossas pessoas a pensar.

Para isto, buscamos oferecer a elas um ambiente seguro e respeitoso no qual elas tenham a liberdade para se programar – com o auxílio de sua liderança – e se ausentar do local de trabalho sempre que necessário sem sofrer nenhum tipo de retaliação ou advertência por isto.

Parceria de vendas para colaboradores

Para nós a opinião e a satisfação dos nossos colaboradores são tão importantes quanto as dos nossos clientes. Por isto, buscamos levar os produtos oferecidos pelas nossas indústrias aos nossos clientes até nossas pessoas para que sejam adquiridos por um valor diferenciado.

Para isto, a Apetit firma parcerias com as empresas do grupo – UBV e Duga – para que sejam oferecidos os produtos em nossa matriz, e nas próprias indústrias, para os nossos



colaboradores. O objetivo é que possam ter acesso aos nossos produtos pagando por eles um valor mais baixo do que nossos clientes pagam e, ainda, com facilidade no pagamento.

Os produtos da UBV são levados, mensalmente ou trimestralmente – conforme disponibilidade da equipe das indústrias – aos restaurantes da matriz e das indústrias para que nossos colaboradores consigam adquirir vegetais processados a preços de custo e facilidades de pagamento, podendo escolher entre o pagamento em dinheiro, cartão de crédito ou débito ou, até mesmo, desconto em folha de pagamento. Já em relação aos produtos da Duga, as condições de pagamento e descontos são as mesmas, a diferença é que possuímos uma unidade de auto atendimento em nossa sede administrativa. Desta forma, o colaborador, no horário em que necessitar, pode ir até ao ponto de venda, escolher os produtos, preencher uma ficha informando quais produtos foram escolhidos e qual será a forma de pagamento desejada.

A motivação para esta prática foi atender aos pedidos dos nossos colaboradores que sempre demonstraram grande interesse pelos nossos produtos. Portanto, nada mais justo que aproximar nossos colaboradores dos produtos que eles, direta ou indiretamente, participam do processo de produção.

Tivemos ótimos e sinceros *feedbacks* sobre a qualidade dos produtos, sugestões de gramagem, cortes e novos produtos. Estes *feedbacks* nos fornecem a possibilidade de continuar desenvolvendo e inovando para que nossos produtos agradem cada vez mais o público externo e interno.

Visita ao administrativo

Muitos de nossos colaboradores de nossa base operacional, pela distância geográfica existente, nunca estiveram na matriz da Apetit. Sabemos que são grandes a curiosidade e o interesse em conhecer nossa sede administrativa, bem como os colaboradores que nela trabalham e com os quais muitos deles só tem contato por telefone, nunca os tendo visto pessoalmente.

Por isto, buscamos uma forma de oferecer aos nossos colaboradores operacionais a oportunidade de conhecerem a matriz, as pessoas que trabalham nela e a Presidente da nossa empresa, tirando-o de sua rotina diária e proporcionando um momento que ficará em sua memória e coração.



Desde 2013, selecionamos todos os anos cerca de 20 colaboradores de todo o país, por meio de um sorteio que contempla a todos, conduzido pelo departamento de Recursos Humanos, para uma visita a nossa matriz, localizada em Londrina, no interior do Paraná. Todos os custos da viagem são arcados pela Apetit.

Após a seleção dos colaboradores, o roteiro da visita é enviado para os líderes diretos dos vencedores, para que verifiquem algumas demandas atribuídas a eles, como levar e/ou buscar os colaboradores no local de embarque/desembarque, providenciar a retirada das passagens, dentre outras atividades que possam facilitar o processo de deslocamento dos selecionados. Este roteiro também auxilia as lideranças a se programarem para a ausência de seus colaboradores e reprogramem suas equipes quanto às demandas de seus restaurantes, ou áreas, neste período.

Os colaboradores são recepcionados no hotel pela equipe de Recursos Humanos que os recebem e repassam a eles todo o roteiro da visita. Ao chegarem à matriz, os colaboradores conhecem todos os setores, seus responsáveis e suas respectivas funções. Após passar o dia em nossa sede, tirar fotos com nossa equipe e com a Presidente, os colaboradores são levados para um *tour* pela cidade, conhecendo seus diversos pontos turísticos.

Nosso objetivo é promover a real integração e interação entre nossos colaboradores. Ao aproximá-los da sede e dos times administrativos que dão suporte às unidades, buscamos proporcionar aos funcionários operacionais a segurança e confiança necessária para a realização de suas funções. Além de demonstrar a eles o quanto são importantes para a Apetit como um todo.

Ações preventivas Covid-19 'NOVO'

No início de 2020, fomos pegos de surpresa com a notícia de uma pandemia mundial. O Covid-19 trouxe um movimento econômico e social diferente daquele que estávamos habituados e, para melhor atender os nossos clientes e proteger as pessoas que nos cercam (colaboradores e seus familiares, colaboradores dos clientes, fornecedores, etc), a Apetit precisou adaptar suas atividades e gerar ações preventivas para o combate à transmissão do vírus.

Sempre comprometidos com a saúde e segurança dos colaboradores, iniciamos nossas ações com a criação de um protocolo interno de prevenção ao coronavírus. Por meio



deste documento, firmamos nosso compromisso frente aos nossos colaboradores e clientes na adoção de medidas cujo objetivo principal é o de reforçar o cuidado com as pessoas neste período de pandemia. O documento, redigido pelo departamento Jurídico e de Saúde, Segurança e Meio ambiente, e validado pelo corpo diretivo da empresa, deixa clara a adoção de medidas para minimização do contato nos restaurantes e nos setores administrativos e estabelece canais formais de comunicação entre a matriz e as unidades para tratar especificamente de casos suspeitos e eventuais dúvidas relacionadas ao coronavírus.

Além disso, um comitê formado por membros da alta gestão se reúne diariamente para discutir as ações e medir os impactos. Por se tratar de um tema de abrangência mundial, cujas resoluções mudam diariamente, essas reuniões se tornam fundamentais para minimizar qualquer risco que possa atingir nossas pessoas e a companhia.

Com o aumento dos casos em nível nacional, passamos a adotar medidas complementares para cuidar daqueles que são tão importantes para nós e garantir que eles também repassassem esses cuidados aos seus familiares.

Em nossos diversos meios de comunicação, informamos os principais sintomas que poderiam surgir, quais eram as medidas de cuidado a serem tomadas (como higienização das mãos, utilização de álcool em gel, entre outros) e nos preocupamos em como cuidar dos nossos clientes. Fizemos um levantamento de todos os impressos com avisos que poderiam ser necessários nos restaurantes para comunicar nossos clientes sobre os procedimentos de segurança e encaminhamos esses materiais prontos para todos os gerentes de unidade para facilitar o trabalho na ponta. Esse material é atualizado sempre que necessário.

A Apetit prontamente se adaptou à nova realidade e, por isso, todos os pontos de contato foram revisitados. Mudamos a nossa metodologia de trabalho e passamos a servir nossas saladas já temperadas, evitando o excesso de contato dos usuários com os temperos. Disponibilizamos também em todas as unidades comunicados digitais (onde há aparelhos de televisão) e impressos que reforçam as formas de prevenção e os utensílios passaram a ser distribuídos pelos nossos profissionais para evitar o contato dos usuários com a superfície dos objetos. Além disso, enviamos comunicados sugerindo que celulares não fossem utilizados e que conversas fossem evitadas na linha de distribuição dos alimentos.



Outra medida em nossa matriz foi o aumento dos turnos de almoço e redução da capacidade de utilização do restaurante de forma simultânea, ou seja, os colaboradores foram separados em grupos menores e orientados a utilizar as mesas com apenas dois usuários por vez, sentando na diagonal um do outro e não a frente, como era de costume. Para intensificar os cuidados com as pessoas, em virtude da nova medida provisória (MP493) que reduz as perdas salariais, nossos colaboradores tiveram suas cargas horárias reduzidas. Essa medida preventiva evita que nossos profissionais se desloquem em horários de picos em transportes coletivos e reduz o fluxo de pessoas nas instalações da empresa.

Adotamos também a realização do trabalho em *home-office* para funções cuja prática seria possível. Neste sentido, é importante salientar que atuamos em uma atividade essencial e que o nosso serviço alimenta milhares de trabalhadores brasileiros todos os dias. Nossos clientes são de diversas áreas fundamentais (indústrias alimentícias, transporte e logística, entre outros) que também não podem parar, por isso assumimos o compromisso com a entrega seguindo todas as orientações dos órgãos especializados de saúde e segurança. Estamos presentes em diversas empresas dialogando em cenários igualmente diversos. Por este motivo, nossas lideranças estão engajadas em promover ações de proteção para que cada colaborador seja assistido em seu posto de trabalho, respeitando todas as medidas de cuidado exigidas pela OMS.

Como uma empresa que preza pela humanização e aproximação de seus membros, trabalhar com esse isolamento social é muito doloroso, porém necessário. Sabemos que agindo assim, de maneira preventiva, poderemos o quanto antes nos reunirmos novamente.

Rede Solidária 'NOVO'

Cuidar de pessoas sempre foi o propósito da Apetit e, neste momento de pandemia, além das ações preventivas, nos preocupamos em ajudar os colaboradores e seus familiares a enfrentar quaisquer dificuldades que possam ter.

Nosso compromisso de criar uma Rede Solidária surgiu, pois, muitas mudanças econômicas aconteceram nos últimos dias. Vimos nossos familiares terem suas rendas



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

reduzidas ou, até mesmo, perdidas. E, mais do que nunca, nos colocamos dispostos para ajudar.

Por isso criamos uma rede de solidariedade para que cada um pudesse compartilhar um trabalho ou serviço realizado por um membro da família ou pelo próprio colaborador, como por exemplo venda de bolo, cosméticos, bijuterias entre outros.

Esses serviços são divulgados em nossas ferramentas de comunicação interna para que os demais colaboradores, que necessitem ou tenham condições de ajudar, entrem em contato diretamente com o colaborador responsável pelo serviço oferecido.

Nossa crença é que desta forma, contribuiremos com a comunidade e fortaleceremos o espírito de equipe entre nossos membros.

Biblioteca Digital UNIAP 'NOVO'

Em nossa plataforma de educação online (ver item 'Desenvolver – Portal WebEducação'), além dos treinamentos internos e externos disponíveis aos nossos colaboradores, aproveitamos o momento de isolamento social para amplificar nossa Biblioteca Digital.

Desta forma, disponibilizamos livros de literatura, autoajuda, conhecimentos específicos, receitas, entre outros e incentivamos nossos colaboradores a praticarem o hábito da leitura para desenvolverem novos conhecimentos ao longo desse período.

Dentro do Portal WebEducação, temos a possibilidade de deixar alguns conteúdos abertos para visitantes, não sendo necessário a utilização de um login e senha para acessar e, para cultivar bons costumes e apoiar os colaboradores que estão com seus familiares em casa (filhos, cônjuges ou pais), deixamos a categoria da Biblioteca Digital disponível para acesso aberto e ilimitado aos visitantes, ou seja, todos podem acessar os mais de 100 títulos disponíveis.

Estamos comprometidos a levar conhecimento, cultura e entretenimento em tempos difíceis aos nossos colaboradores e à sociedade para sairmos ainda mais fortalecidos deste momento.

Pipoca com Guaraná (Nosso Dia)



Na Apetit oferecemos momentos simples, mas especiais, nos quais nossas equipes podem se reunir para conversar e celebrar. Um desses momentos é o ‘Pipoca com Guaraná’, um evento criado para marcar o encerramento do programa ‘Nosso Dia’ (ver item – ‘Contratar e Receber’).

O ‘Pipoca com Guaraná’ é um momento no qual nossas equipes – administrativa e operacionais – se reúnem para celebrar as oito semanas de aprendizado proporcionados pelo ‘Nosso Dia’, debater sobre os temas abordados pelo programa e sanar suas dúvidas, caso existam. Além disso, é um momento marcado pela descontração e pela interação entre as pessoas que encerram este importante ciclo da Apetit comendo pipoca e tomando guaraná.

Para viabilizar o ‘Pipoca com Guaraná’, na matriz, indústrias e em todas as nossas unidades, nosso departamento de Planejamento e Controle de Produção – responsável pelo planejamento de cardápio e solicitação de suprimentos para cada um dos nossos restaurantes – planeja as quantidades necessárias de pipoca e refrigerante para cada unidade, de acordo com o número de colaboradores, fazem a solicitação ao departamento de Suprimentos e encaminham os insumos para todas as unidades, via Centro de Distribuição de modo a garantir que os insumos cheguem em tempo hábil aos restaurantes e que o evento seja realizado, com excelência, na matriz, indústrias e em 100% dos nossos 180 restaurantes.

No dia marcado, todos os restaurantes e departamentos da Apetit pausam suas atividades às 15h para um lanche e um bate-papo com seu líder direto que reforça os assuntos abordados pelo ‘Nosso Dia’ e ouve as considerações de seus liderados.

Nos comunicados enviados pela nossa Comunicação Interna aos nossos gerentes informando sobre o dia em que deve ser realizado o ‘Pipoca com Guaraná’ é incentivado que eles fotografem suas equipes e enviem estes registros para o nosso departamento de Comunicação e Marketing que realizam sorteio de brindes aos participantes. Este sorteio é uma forma de incentivar a participação e de marcar este momento de uma forma ainda mais especial.

Aniversariantes

O aniversário é o encerramento de um capítulo da vida e o início de outro, cheio de novas possibilidades. É um momento de agradecimento pelas coisas boas do último ano, de



reflexão sobre o que pode melhorar, de traçar novas metas e planos, mas sobretudo, de celebrar a graça da vida.

Para a Apetit todos os nossos colaboradores são importantes – independentemente de sua função ou de sua posição na hierarquia da empresa – e acreditamos que sua existência deve ser comemorada. Deste modo, incentivamos a celebração coletiva e contribuimos para que este momento seja especial para os nossos aniversariantes.

No início de cada mês, nossa Comunicação Interna, prepara uma lista com os nomes dos aniversariantes e as datas dos aniversários. Esta lista é enviada por-mail a todos os nossos gerentes – administrativos e operacionais – e aos nossos colaboradores que possuam e-mail cadastrado em nosso sistema. Além disso, para a matriz e para as indústrias é enviado, via malote, esta lista impressa para que seja fixada no mural. Isto contribui para que todos saibam os aniversariantes daquele mês e possam parabenizá-los. Em nossa operação, cada Gerente de Unidade tem a liberdade de realizar esta tarefa a seu modo. Ela pode imprimir uma lista com o nome dos aniversariantes de sua equipe ou pode escrever em seu quadro de avisos como achar melhor. O importante é que ninguém deixe de ser lembrado no seu dia.

Também incentivamos a comemoração entre as pessoas de cada equipe e esta prática já se tornou intrínseca a nossa cultura. No dia do aniversário de um dos membros da equipe, a liderança direta e os demais colaboradores se organizam para oferecer ao aniversariante uma comemoração. Cada equipe decide como ela será feita. Algumas se reúnem para a compra de um presente para o aniversariante, outras deixam balões e recadinhos na mesa do colaborador, mas o mais comum é a compra de salgadinho, refrigerante e bolo para que seja feita uma festa de aniversário especial. Em retribuição recebem a alegria estampada no sorriso daquele que recebe esta demonstração de carinho por parte do líder e dos colegas de trabalho.

Aniversário da Apetit

O aniversário de uma empresa simboliza sua trajetória e demonstra a marca que ela tem deixado ao longo dos seus anos de história. Assim como no aniversário de um indivíduo, o aniversário de uma companhia também é um momento de agradecimento, reflexão e que merece ser celebrado.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Por isto, todos os anos, no dia 20 de julho – data que marca a criação da Apetit – além da nossa ‘Gincana Solidária’ (ver item ‘Inspirar – Aniversário Solidário’), promovemos uma comemoração para todos os nossos colaboradores, administrativos e operacionais.

Em 2019, comemoramos os 30 anos da Apetit. Para celebrar esse momento tão especial, realizamos uma festa a fantasia, onde nossos colaboradores foram convidados a trabalhar utilizando trajes comemorativos ao tema da festa, tirarem fotos de suas equipes e enviarem à equipe de Comunicação e Marketing para o sorteio de brindes.

Além disso, desenvolvemos um jogo de tabuleiro para trazer um momento de integração entre equipes e reviver os momentos que foram tão importantes e essenciais nesses 30 anos de história.

O jogo foi composto por 10 cartas com perguntas a respeito da empresa e um dado para avançar no jogo. As equipes deveriam se dividir em duas para jogar. Quando o jogador acertava avançava uma casa, quando errava permanecia no mesmo local ou voltava de acordo com as instruções do jogo. As equipes que finalizavam o jogo, abriam um envelope com uma carta surpresa, com instruções para se inscrever em uma *landing page* colocando a resposta secreta que era formada pelas primeiras letras das respostas corretas das cartas do jogo. Entre os participantes, foi sorteado um vencedor, que recebeu um voucher de R\$200 para utilizar em uma loja de departamentos, da maneira que achasse melhor.

Na matriz houve um momento de reflexão com a palavra da nossa Presidente, Marcia Manfrin, que falou sobre a trajetória da empresa, sobre os desafios, conquistas e planos futuros e agradeceu a cada um dos colaboradores que participaram, e participam, da história de sucesso da companhia.

Para os nossos colaboradores da operação, pela distância geográfica existente entre nossas unidades e a matriz, foi enviado um vídeo com a palavra da Presidente dissertando sobre os mesmos temas de sua fala na matriz. Esta é mais uma forma de demonstrar carinho e gratidão as nossas pessoas, aproximá-las uma das outras e da companhia, e incentivá-las a celebrar momentos importantes e especiais.

Festa de confraternização da Convenção



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Todos os anos a 'Convenção anual' é encerrada com uma festa de confraternização que conta com a participação de todos os presentes ao longo dos dois dias de evento.

A festa é carinhosamente preparada pelos staffs que estão à frente da organização da Convenção e conta com música (banda ou DJ), buffet, decoração especial e muita comemoração.

O objetivo de encerrar esse evento com uma festa é poder encerrar um ciclo e iniciar um novo momento, com novas conquistas e, é claro, celebrar com todos os envolvidos as vitórias e os desafios superados ao longo do ano.

Acreditamos que comemorações como essas, incentivam nossos líderes a replicarem a cultura da celebração ao longo do ano, a cada conquista e superação vivenciada por nossas equipes. Esse espírito de união, felicidade e integração é o que desejamos que todos os nossos colaboradores sintam ao longo do ano para que estejam sempre engajados em seus projetos pessoais e profissionais.

Dia da Mulher

Todos os dias é o dia da mulher na Apetit. Oferecemos a elas todo nosso carinho e respeito. Porém, uma organização que possui um quadro de colaboradores composto por aproximadamente 90% de mulheres não poderia deixar o dia 8 de março, uma data tão significativa, passar em branco. Assim como aquelas que motivaram a criação desta data comemorativa, nossas mulheres são fortes, persistentes, sonhadoras e batalhadoras.

Desta forma, todos os anos buscamos formas de homenagear nossas colaboradoras e celebrar essa data tão importante.

Em 2019, encaminhamos – via comunicação interna, pelos diferentes canais de comunicação que utilizamos – comunicados dissertando sobre a importância da mulher e pelo respeito que merecem. Além disso, lançamos a campanha “O que é ser mulher para você?” e incentivamos nossas colaboradoras para que escrevessem sobre o tema.

“Ser mulher é lutar todos os dias. Ser mulher é ser guerreira, amorosa, carinhosa. Ser mulher é não desistir nunca. Ser mulher é acordar todos os dias e acreditar em um mundo melhor, com mais respeito e amor. Ser mulher é perseverar, mesmo frente as



dificuldades, diferenças, obstáculos. Ser mulher é chorar de noite e sorrir ao amanhecer. Ser mulher é acreditar nos seus sonhos e na sua capacidade. Mulher é mãe, esposa, profissional, dona de casa. Mulher é luz na escuridão, é ombro amigo na dificuldade, é fiel na amizade, é carinho para os que estão a sua volta. Todos os dias é dia da mulher, porque ela merece respeito não só nesse dia, mas em todos os dias da sua vida.”

Monique Parra – Gerente de Unidade Aurora Guarulhos

Em nossa matriz, no momento do café da tarde, nossa Presidente falou sobre a mulher, seu papel na sociedade e sua importância da composição e condução de nossa empresa. Ela convidou os homens a participarem e promoveu uma dinâmica com eles. Nesta dinâmica, nossa Presidente pediu para que cada um dos homens ali presente falasse um pouco sobre o que a mulher é ou significa para eles. Foi um momento de grande comoção. Alguns falaram sobre suas mães, outros sobre suas esposas, outros sobre suas filhas e como sua percepção do que uma mulher representa mudou com a chegada delas.

Para a operação foi preparado um vídeo em homenagem às mulheres, no qual a nossa Presidente falou sobre a importância que nossas colaboradoras têm e sobre a gratidão que nutre por cada uma delas.

Nos comunicados que enviamos aos nossos gerentes orientando sobre a viabilização do café da tarde especial do dia da mulher, orientamos que aproveitassem este momento para expor às colaboradoras de sua equipe o quão elas são relevantes e valorosas e o quanto fazem diferença tanto no ambiente de trabalho, quanto para as pessoas que as rodeiam em sua vida pessoal. Orientamos também que as ouvissem, para que elas pudessem expor seus sentimentos, planos e sonhos.

Pedimos que nossos líderes fotografassem este momento para que as mulheres de sua equipe participassem do sorteio de presentes pensados para deixar este dia ainda mais feliz e especial.

Não saberíamos mensurar toda gratidão que temos pelas mulheres que compõem a história da Apetit. Nossa companhia foi fundada por uma mulher jovem, guerreira e determinada, que começou pequeno, sonhou grande e andou rápido para transformar a companhia no que é hoje. Mas ela não estava sozinha. Ao seu lado caminharam tantas outras. O fato de termos muitas mulheres como parte da nossa empresa desde seu início, nos faz diferentes, especiais e nos enche de orgulho.



Dia das Crianças

Por sermos uma empresa voltada às pessoas, acreditamos que é preciso estreitar cada vez mais os nossos laços com os nossos colaboradores, valorizar sua vida e a de seus familiares dentro e fora do ambiente de trabalho. A maioria dos nossos colaboradores possuem crianças em suas famílias, sejam irmãos, sobrinhos, filhos, enteados ou netos. Por isto, nada mais justo que prestar a nossa homenagem a eles e celebrar o dia das crianças de uma maneira especial.

Desde 2013 a Apetit promove o ‘Concurso de Desenhos do Dia das Crianças’, e todos os nossos colaboradores – administrativos e operacionais – são incentivados, por meio de comunicação interna, a envolverem todas as crianças de sua família, pedindo para que coloquem toda a imaginação na ponta do lápis e traduzam em imagens o tema do ano.

Em 2019, o tema proposto foi ‘Minha mãe e meu pai no trabalho’, e cada criança participante usou a criatividade para representar a profissão de seus pais.

A temática de cada ano é escolhida pensando na reflexão que ela acarretará para as crianças que irão participar e para os familiares envolvidos. Nosso objetivo é escolher temas que inspirem a valorização e integração da família. Outros temas já abordados foram: ‘O que eu quero ser quando crescer’, ‘Meu maior sonho é...’, ‘O meu herói é...’, entre outros.

A campanha foi iniciada no mês de setembro para que os pequenos tivessem tempo suficiente para soltar a imaginação. Um comunicado foi enviado a todos os departamentos administrativos, indústrias e restaurantes, via e-mail e impresso via malote, contendo o regulamento e as principais instruções para a participação no concurso.

Os desenhos puderam ser enviados por diversos meios – malote, e-mail e até mesmo pelo WhatsApp – desde que estivessem com qualidade que não compromettesse a avaliação, para não prejudicar o participante. A variedade de opções de envio foi oferecida para que pudéssemos abranger o máximo de participantes possível.

Recebemos desenhos em sulfite A4, feitos com os mais diversos tipos de materiais de pintura, entre eles, lápis de cor, canetas coloridas, giz de cera, canetinhas e tinta guache, mostrando toda a criatividade que havia dentro da cabecinha das crianças.

Para que a competição ocorresse de forma justa, dividimos as participações em três diferentes categorias:



Categoria 1: de 1 a 4 anos;

Categoria 2: de 5 a 8 anos;

Categoria 3: de 9 a 12 anos.

Os desenhos foram julgados por uma comissão formada por colaboradores administrativos – estagiários, assistentes e analistas – que se voluntariaram a participar da avaliação e que não tinham nenhuma criança próxima inscrita no concurso. O nome do participante (criança e colaborador do qual ela é familiar) foi omitido para maior imparcialidade, o que nos trouxe um resultado limpo e livre de qualquer influência. Foram escolhidos três desenhos de cada categoria, totalizando nove crianças vencedoras, que foram premiadas com brinquedos.

Os desenhos foram avaliados sob os seguintes critérios de avaliação: relação com o tema proposto, originalidade, criatividade e utilização das cores.

Para que fossemos mais assertivos na premiação, de modo que a criança vencedora aproveitasse seu prêmio o máximo possível, os presentes foram comprados após o resultado. Assim os brinquedos puderam ser escolhidos de acordo com a faixa etária e de forma personalizada para cada criança.

Sempre que possível, a entrega dos presentes é realizada em mãos pelas nossas lideranças, com a presença do colaborador responsável pela criança vencedora. Este é um momento de celebração e reconhecimento pelo desenho e pelo que o nosso concurso representa.

Investir em práticas internas que integram colaborador, empresa e família, é uma forma de valorizar, cuidar, motivar e reconhecer nossas pessoas, demonstrando o carinho e respeito que temos por cada um dos nossos colaboradores e por seus familiares. Este concurso de desenho é uma ação que nos permite interagir com as famílias de todo o Brasil, envolvendo as crianças de forma saudável e celebrando a presença delas que são tão importantes na vida das nossas pessoas.

Além do concurso, as equipes das indústrias e áreas administrativas de nossa empresa, organizaram uma tarde de sábado para passar com seus filhos em ambiente de trabalho. O momento contou com diversas guloseimas e atividades preparadas especialmente às crianças, como pintura facial e brincadeiras. Foi um momento repleto de diversão, união e integração entre famílias.



Dia das Mães

O Dia das Mães é uma data mundialmente importante, carregada de amor, carinho, cuidado e até mesmo saudades. Nossas mães Apetit são exemplos de força, coragem e determinação. Elas deixam suas casas e seus filhos todos os dias, para dedicar seu esforço, carinho e cuidado ao desenvolvimento de nossa empresa. Somos muito gratos e honrados em tê-las conosco!

Por isso, todos os dias – por meio de nossas ações – demonstramos todo respeito que temos por elas e no dia das mães lhes prestamos a nossa homenagem.

Em 2019, incentivamos nos gerentes administrativos e operacionais, por meio de comunicados enviados por nossa Comunicação Interna, a reunirem suas equipes para a montagem de um mural para a fixação de fotografias das mães de sua unidade ou departamento. Nas fotografias que compõem este mural são retratadas as mães das equipes com seus filhos e/ou netos.

Este mural de fotos, além de figurar como uma forma de celebração e homenagem às mães, permitiu que os colegas conhecessem um pouco mais sobre a família, sobre as histórias e experiências de vida daquelas que dividem com eles o ambiente de trabalho diariamente.

Alguns de nossos clientes, incentivados pelo Gerente de Unidade responsável pelo restaurante de sua empresa, montaram um espaço similar para homenagear as mães que compunham seu quadro de colaboradores. Isso comprova que uma ideia simples pode se transformar em um *giftwork* especial.

Além deste mural, na sexta-feira que antecedeu o dia das mães, foram enviados – utilizando nossos diversos canais de comunicação – comunicados parabenizando nossas mães pelo seu dia e ressaltando a importância que cada uma delas tem para a Apetit.

Cada gerente elaborou uma forma especial para marcar a celebração desta data, ou com a entrega de um mimo, ou com um momento especial de bate papo realizado na hora do almoço. Nossa orientação foi, apenas, que este dia não passasse em branco, que as mães fossem reunidas em frente ao mural para que fosse feita uma fotografia para postagem no Facebook utilizando as hashtags #OrgulhoDeSerApetit e #DiaDasMãesApetit. Por meio da utilização destas hashtags, nosso departamento de Comunicação e Marketing monitorou as postagens e realizou o sorteio de presentes para tornar esta data ainda mais emocionante e especial.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Dia dos Pais

Assim como as mães, os papais que compõem a Apetit são muito especiais. Entendemos que a importância que a figura de um pai tem na vida do filho e a responsabilidade que a paternidade representa.

Para nós, a presença destes homens é essencial. Admiramos e valorizamos a força, a garra, o cuidado, dedicação e amor que eles têm por seus filhos e por isto, além do cuidado e respeito que direcionamos a eles no dia a dia, todos os anos buscamos celebrar o dia dos pais e homenageá-los de uma forma especial.

Em 2019, por meio de comunicados internos, enviados pelos diferentes meios de comunicação que dispomos, orientamos nossos gerentes administrativos e operacionais a celebrar o dia dos pais de forma a tornar esta data ainda mais significativa e marcante. Assim como no dia das mães, cada gerente poderia preparar uma comemoração da forma que julgasse melhor. O importante é que todos os papais que compõem a Apetit fossem homenageados.

Além disso, solicitamos que fossem enviadas – para o departamento de Comunicação e Marketing – fotografias dos papais da Apetit com os seus filhos, para que pudessem participar do sorteio de presentes.

Após o sorteio, nossa Comunicação Interna, elaborou comunicados contendo as fotografias dos papais participantes, seus nomes e unidades ou departamentos nos quais atuam para prestar mais esta homenagem. Estes comunicados foram enviados via e-mail para os colaboradores que possuem endereço eletrônico e impresso para aqueles que não têm.

Na sexta-feira que antecedeu o dia dos pais também foram enviadas mensagens homenageando e valorizando a presença deles em nosso convívio. Cada pai recebeu, como forma de homenagem, uma geleia artesanal da Duga Sabores (empresa do grupo) e, como forma de envolver nosso público interno e externo, fizemos um sorteio via Facebook que dava direito a um vale compras de R\$ 200,00 em uma loja de perfumaria e cosméticos presente no Brasil todo.

Dia do profissional de RH



Sabemos que nas mãos dos nossos profissionais de RH está uma das mais difíceis funções da nossa, e de qualquer, empresa: o gerenciamento de pessoas. Entre tantos desafios inerentes ao cargo, são eles que prestam toda assistência no momento da contratação de novos talentos, nos ajuda a elaborar práticas de cuidado com as nossas pessoas e nos auxiliam no momento em que alguém deseja ou necessita nos deixar.

Por sua competência e importância para a Apetit, em 2019 homenageamos nossos profissionais de RH no dia 3 de junho, dia destinado à celebração desta tão importante profissão.

No dia em que é comemorado, nossa Comunicação Interna preparou uma homenagem aos nossos colaboradores do departamento de Recursos Humanos. Neste comunicado, encaminhado a todos os nossos colaboradores, continha uma linda mensagem enaltecendo a importância destes profissionais para a nossa companhia e a admiração e gratidão que nutrimos por cada um deles.

Por meio deste comunicado, todos os nossos colaboradores das demais áreas puderam saber da importância deste dia, celebrar e parabenizar seus colegas. Com isto estreitamos laços de amizade e promovemos a interação entre as nossas pessoas.

Páscoa

A celebração é muito valorizada pela Apetit e pelas nossas pessoas. Por isto, buscamos formas de estimular que nossos colaboradores celebrem datas especiais e desfrutem de momentos agradáveis de interação com suas equipes e lideranças diretas. A Páscoa é uma destas datas que merecem celebração. Para nós, nesse período, é de extrema importância trazer momentos de reflexão acerca de temas como renovação, renascimento e o que podemos fazer de diferente que trará mudanças positivas na vida do próximo.

Todas as datas comemorativas importantes, tais como Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal e Ano Novo são celebradas com refeições especiais em nossos restaurantes, organizadas para a participação dos nossos colaboradores e clientes. Portanto, a Páscoa foi celebrada por todos os nossos colaboradores – administrativos e operacionais – com um evento com cardápio especial, decoração e acessórios relacionados a data (ver item 'Eventos comemorativos').

Além deste evento, em 2019, por meio de comunicados internos estimulamos, também, os nossos gerentes a propor as suas equipes a realização de um 'amigo chocolate', uma



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

espécie de amigo oculto cujos presentes seriam chocolates para adoçar a vida dos participantes e tornar a Páscoa ainda mais especial. Cada equipe poderia, se julgasse necessário, estipular um valor mínimo e/ou máximo para o presente.

As equipes que realizassem o ‘amigo chocolate’ deveriam fotografar o momento e enviar ao nosso departamento de Comunicação e Marketing para participarem do sorteio de uma cesta de Páscoa recheada de produtos. Muitas de nossas equipes toparam a brincadeira e celebraram a Páscoa com chocolate, interação e risadas. Uma forma leve, descontraída e deliciosa de aproximar ainda mais as nossas pessoas.

Em conjunto com essas ações, promovemos ainda a Páscoa Solidária, uma ação na qual engajamos nossos colaboradores a ajudar um projeto social em benefício da comunidade na qual estamos inseridos. Em parceria com a Diretoria de Ações Sociais da PMI Paraná (*Project Management Institute*), arrecadamos 140 caixas de bombom para as crianças do Centro de Educação Infantil Padre Domingues Rovedatti, localizada na região Lesta da cidade de Londrina (PR).

Festa Junina

É difícil quem não goste de Festa Junina, seja pela festa – que por si só remete a animação e interação – seja pelos deliciosos quitutes que fazem parte destes eventos tão difundidos e comemorados pelo país.

Nós, da Apetit, não poderíamos deixar junho passar em branco. Por isto, realizamos festas juninas em todas as nossas unidades, departamentos da matriz e indústrias. O clima de festa e comilança invade nossa companhia! Todos os anos, em conjunto com nossas pessoas, fazemos um verdadeiro arraial.

Dias antes, enviamos comunicados – via comunicação interna – convidando a todos a participarem. Na data marcada, nossas unidades, indústrias e departamentos da nossa matriz são decoradas com bandeirolas, balões e outros itens que remetam à Festa Junina e cada colaborador fica responsável por levar um prato típico para a confraternização. As equipes se reúnem anteriormente para decidirem o que cada um vai levar para que os pratos não se repitam. O clima de festa e interação toma conta de nossas pessoas.

Quem se sente à vontade pode, ainda, se fantasiar ou usar adereços juninos para que o clima fique ainda mais completo.



Nos restaurantes, no dia da Festa Junina é oferecido um cardápio diferenciado para o nosso cliente. Este também é um evento previsto no 'Planejamento Anual do Restaurante' (PAR). É um momento de interação entre as nossas equipes e as equipes daqueles que contratam os nossos serviços.

Acreditamos que proporcionar estes momentos dentro da nossa empresa – independentemente da localidade e setor – é uma oportunidade de conferir ainda mais descontração e leveza ao ambiente e ao dia de trabalho, além de integrar nossas equipes e aproximá-las entre si, de seus gestores, de nossos clientes e de nossa companhia.

Parada Nacional

A certificação da Apetit pelo *Great Place To Work* é muito importante para todas as nossas pessoas. Por meio da nossa classificação no *ranking*, possível pela participação dos nossos colaboradores na pesquisa, podemos ter um panorama geral de como está o nosso clima organizacional, bem como os nossos pontos positivos e os de melhoria no cuidado com os que trabalham conosco diariamente.

Todos os anos após a divulgação da classificação do *Great Place To Work*, fazemos uma 'Parada Nacional', na qual todos os nossos restaurantes, indústrias e departamentos administrativos param suas atividades às 15h para comemorarmos ao mesmo tempo, mesmo estando em lugares diferentes, o fato de sermos reconhecidos como uma das 'Melhores Empresas para se Trabalhar' no Brasil. Passamos assim, algumas horas interligados em pensamentos e agradecimentos.

A 'Parada Nacional' já se tornou um marco na empresa. A divulgação da data de comemoração é feita alguns dias antes apenas para os nossos gerentes, via comunicação interna, para que eles se programem para o dia e não marquem nenhum compromisso importante, como reunião, por exemplo, no dia da 'Parada'.

Já para os nossos colaboradores, a divulgação da data de comemoração só é feita no dia em que a celebração se dará, o que enche nossas pessoas de curiosidade para saber a posição que atingimos e como será a comemoração naquele ano.

Durante os dias que antecedem a 'Parada' criamos um clima de suspense e expectativa entre os nossos colaboradores. Cada gerente possui a liberdade e autonomia de propor dinâmicas e momentos especiais com os seus liderados para que estimule este sentimento.



Orientamos os nossos gerentes na organização da festa, com comunicados contendo dicas simples de decoração e plaquinhas para serem impressas e utilizadas no momento da parada. Além disso, encaminhamos via Centro de Distribuição, os insumos necessários para que a festa aconteça.

Por uma questão de distância física, não conseguimos reunir todos os nossos colaboradores em um único local para celebrar. No entanto, sugerimos que nossos Gerentes de Área reúnam as equipes de unidades próximas, de uma mesma regional, para celebrarem juntos quando possível. Para os colaboradores da matriz e indústrias, por falta de espaço em um desses prédios para agrupar todas as pessoas que lá atuam, realizamos uma festa em um espaço diferente do ambiente corporativo para celebrarmos juntos.

O prêmio foi recebido pela nossa Presidente, Marcia Manfrin, e pela nossa Diretora de Desenvolvimento, Pamela Manfrin. No ato da premiação, elas gravaram um vídeo se dirigindo aos colaboradores da Apetit, comemorando e agradecendo a cada um pelo carinho e comprometimento que direcionam a empresa todos os dias. Este vídeo foi transmitido a todos os nossos colaboradores no momento da festa de comemoração, reforçando ainda mais o respeito e gratidão que elas têm pelas nossas pessoas.

O Sino

Acreditamos que celebrar o crescimento, as conquistas e o sucesso da empresa, é uma forma de promover orgulho e motivação as nossas pessoas.

Para dar ainda mais significado ao trabalho desempenhado pelos nossos colaboradores, cada novo contrato fechado é celebrado como se fosse o primeiro. Com muita alegria, entusiasmo e energia positiva.

O fechamento de um novo contrato de prestação de serviços leva, em média, 120 dias para ser concretizado e mobiliza todos os setores administrativos e lideranças operacionais das regionais. É um grande esforço conquistar uma nova parceria e isto significa oportunidades internas e aumento de empregabilidade.

São motivos de sobra para o 'Tema da Vitória' (a música do Ayrton Senna) ser tocado bem alto em nossa matriz. Junto com a música, a equipe da área Comercial e nosso padrinho de bem-estar, André Rocha (ver item 'Inspirar – Programa Integrar), carregam um sino e fazem bastante barulho que pode ser ouvido nos seis andares do prédio.



A cada andar, os dois contam para todas as nossas equipes qual foi o contrato fechado, em qual regional o novo restaurante será inaugurado e a quantidade de refeições que ele representa. As equipes param tudo o que estão fazendo, batem palmas, assoviam, vibram com as informações e se emocionam com a música. A celebração é o sinal do início de várias atividades que envolvem o pós-fechamento de contrato.

Durante o percurso do sino, algumas pessoas filmam a celebração e compartilham com as demais equipes via WhatsApp. Isto faz com que mais pessoas se sintam valorizadas pelo trabalho que desempenham e celebrem o crescimento e as conquistas da companhia. Abaixo a visão do colaborador que passou por essa experiência única em seu primeiro dia de trabalho:

“A maioria das pessoas não espera grandes emoções em um dia de trabalho comum. Esperamos a nossa rotina, as demandas que sabemos que teremos que fazer, e-mails telefonemas e reuniões, e assim se vai mais um dia. Isso que eu disse seria verdade, se não fosse pelo fato de que eu trabalho na Apetit. Para você entender o que estou dizendo, vou dar um exemplo. Era um dia qualquer, meu primeiro mês de trabalho, tímido e concentrado nas minhas atividades, eu só esperava não fazer nada de errado, e até aí tudo caminhava como esperado. Quando, lá de longe, ouço um barulho começar a romper o silêncio do departamento... Gritos, batidas, assobios, um sino desenfreado e a música do Ayrton Senna na volta da vitória. O primeiro pensamento sempre é ruim e a primeira coisa que eu pensei foi que estava pegando fogo na empresa, porque mesmo longe, o sino era muito alto. Me contive, meio assustado, e observei a reação dos meus colegas. Sorrisos começaram a aparecer por entre os computadores e isso foi me confortando, aquela barulheira foi subindo as escadas, departamento após departamento e o som ficava cada vez mais alto em direção à minha sala. Meu coração começou a bater mais forte, a gritaria era tanta e cada vez mais alta, que se tornou emocionante aquela espera, não conseguia me concentrar em mais nada, apenas em tentar entender o que estava acontecendo.... Emoção, alegria e êxtase definem bem aquele momento. Quando a porta explodiu com o pequeno Andrezinho pulando e gritando, balançando um sino ensurdecador e, de repente, a galera do departamento vai a loucura com gritos, assovios, batidas na mesa e papel pra cima, com a música do Ayrton Senna tomando conta do ambiente. Tudo tremia! Pouco tempo depois a poeira baixou e tudo fez sentido. A Terezinha leu o pequeno papel que dizia: “Contrato Fechado! X refeições em tal lugar”.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nunca me esquecerei desse dia e da lição que aprendi: de como é importante comemorarmos pequenas coisas. Isso é energia, gratidão, vida e alegria. A impressão que tive o resto do dia foi de que meu trabalho fazia mais sentido e assim tem sido até hoje.”

Jordão Luiz Telles Faria – Supervisor de Projetos Industriais – Matriz – Londrina, PR.

Uma vez que comemoramos as nossas vitórias do dia a dia, promovemos o senso de orgulho e pertencimento. A energia contagia as pessoas e o ambiente fica mais agradável e descontraído.

Prêmios de venda e bônus por resultados

Além do compartilhamento de bons resultados e exemplos de desempenho dos nossos colaboradores em destaque e do reconhecimento deles publicamente, por meio de discurso direcionado e menção honrosa, acreditamos que oferecer reconhecimento financeiro é uma forma de compartilhar, também, um pouco dos bons resultados alcançados pela companhia ao longo do ano.

Por isto, buscamos oferecer àqueles que se destacam em algum aspecto ou por algum projeto ou trabalho que tenham desempenhado com excelência, um reconhecimento financeiro como forma de agradecer pela dedicação e empenho.

Ao longo dos anos criamos diversas formas para que isto, de fato, aconteça. Reconhecemos, com base em dados compilados e apresentados pelo nosso BSC (ver item 'Falar – BSC'), diversos colaboradores que se destacam em suas atividades. Uma forma de compartilhar informações, resultados, bons exemplos e inspirar nossas pessoas.

Indique e Ganhe

Nossos colaboradores são guiados por muita garra, força e dedicação. Eles são as pessoas que conhecem a qualidade dos nossos serviços, o sabor de nossas refeições e todo o carinho que colocamos nelas. Nada melhor do que essas pessoas para exemplificar nosso trabalho, falar sobre a Apetit e nos indicar novos possíveis clientes.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Com o objetivo de recompensar aqueles colaboradores que se dedicam a cuidar da nossa organização e a ajudá-la a crescer, criamos o Indique e Ganhe: um programa destinado a reconhecer os colaboradores que se empenham a nos ajudar a prospectar novos clientes nas regiões nas quais trabalham. Esta é uma campanha nacional, da qual podem participar todos os colaboradores de nossa base operacional.

Por meio do envio de um e-mail ao departamento comercial da nossa empresa, os colaboradores podem, durante o ano todo, indicar o contato de possíveis novos clientes. Se a indicação do colaborador se transformar em contrato, eles recebem prêmios proporcionais ao valor do contrato fechado como forma de compartilharmos os resultados obtidos pela sua indicação. Além de ser uma forma de premiação e incentivo financeiro, o colaborador vencedor se sente participante do crescimento da empresa.

Além do Indique e Ganhe de participação geral e contínua, esporadicamente realizamos uma Campanha Relâmpago direcionada a participação exclusiva dos Gerentes de Unidade. Assim como a campanha original, as indicações podem ser feitas por meio do envio de um e-mail. No entanto, para ser considerado vencedor, levamos em consideração a quantidade de indicações qualificadas, ou seja, que enquadram nos critérios estabelecidos para a validação das indicações.

Aqui seria interessante colocar os detalhes da vencedora:
<https://preview.mailerlite.com/I9o0p5>

Para a Apetit o maior marketing é o nosso compromisso com a qualidade e a excelência dos serviços prestados com a satisfação das pessoas que estão ao nosso redor, sejam elas colaboradores ou clientes. O fato de termos colaboradores nos representando e nos apresentando para pessoas que ainda não conhecem nossos serviços – além de qualquer programa de premiação que criemos – demonstra a alegria e a satisfação que eles sentem em trabalhar conosco e sua participação na prospecção de novos clientes se mostra mais efetiva que muitas ações específicas direcionadas a vendas.

Isto reforça a premissa, na qual acreditamos, que demonstra que a satisfação gera engajamento e o engajamento gera lucratividade, para ambos os lados envolvidos. Nós nos orgulhamos dos nossos colaboradores e da parceria forte que firmamos com eles todos os dias.

Programa Dividir para Multiplicar – 'NOVO'



Acreditamos na força da união da mesma forma em que acreditamos que se dividirmos informações, conhecimentos, resultados e sonhos, somos capazes de multiplicá-los e nos tornarmos mais forte para seguir rumo aos nossos objetivos – sejam eles pessoais ou profissionais, individuais ou coletivos. Acreditamos, ainda, que o ato de compartilhar é capaz de atuar sobre os indivíduos como um estímulo a busca de mais informações, desafios e evolução.

Pensando nisso, estimulamos nossos colaboradores a compartilhar informações e conhecimentos, bem como trocarem experiências. Uma forma simples de um ajudar o outro a se desenvolver, de estreitar laços de amizade e companheirismo, bem como de estimular a ajuda mútua, até porque em uma equipe o crescimento profissional de um integrante está atrelado – direta ou indiretamente – ao crescimento dos demais.

Para que isto se dê, atuamos como facilitadores do ato de compartilhar e criamos três formas de materializar este compartilhamento:

Jardim da gratidão – ‘NOVO’

Consideramos que a gratidão possui uma ligação direta com a felicidade. Estudos comprovam que um indivíduo que possui o hábito de agradecer passa a ter seu foco menos direcionado aos pontos negativos da vida e passa a manter sua atenção nos acontecimentos positivos do dia a dia. Ou seja, a gratidão figura como uma espécie de escudo que mantém os pensamentos daquele que agradece protegidos de emoções e sentimentos negativistas.

Pensando nisso, disponibilizamos em nossa matriz – e incentivamos a mesma prática em nossas demais unidades – uma parede na qual foi montado o ‘Jardim da gratidão’.

Nesta parede, nossos colaboradores colam *post-its* coloridos com frases de gratidão, elogios ou frases motivacionais direcionadas aos colegas, à empresa e à vida. Sempre que desejarem, nossos colaboradores podem expressar sua gratidão abertamente por meio do ‘Jardim’ deixando assim exposto o seu sentimento para que todos vejam, se inspirem e tomem a gratidão como hábito.

Além de despertar sentimentos bons, o ‘Jardim’ contribui para a criação de um ambiente de trabalho inspirador, leve e positivo. Ele contribui também para reforçar vínculos e estreitar os laços de amizade entre as nossas pessoas.



Mosaico do conhecimento – ‘NOVO’

O conhecimento só tem valor se compartilhado. Aprender algo de novo que pode servir para o desenvolvimento de outra pessoa e guardá-lo somente para si não faz sentido para a Apetit. Nossas equipes são unidas, se ajudam e compartilham seus conhecimentos e aprendizados visando o progresso de todos.

Pensando em materializar o conhecimento adquirido foi criado o ‘Mosaico do conhecimento’, uma ideia similar ao ‘Jardim da gratidão’.

Também montado em uma parede, este ‘Mosaico’ permite que nossos colaboradores coletem *post-its* contendo aprendizados relevantes ao crescimento pessoal quanto profissional daqueles que estão em contato com eles diariamente. Este mural se encontra no nosso departamento de Planejamento Estratégico e é alimentado sempre que algum colaborador queira compartilhar um aprendizado com os colegas.

As frases, uma vez colocadas no mural, não são retiradas – a menos que o colaborador que a colocou deseje que seja feito. Portanto, o ‘Mosaico’ é permeado por *post-its* contendo aprendizados e conhecimentos de colaboradores que não estão mais na empresa, mas que deixaram ali um pouco de sua essência.

“Além de seu caráter disseminador de boas ideias e do aprendizado, podemos dizer que o nosso ‘Mosaico do conhecimento’ torna o ambiente colorido, feliz, acolhedor e participativo”.

Ana Graziéli Cordioli – Planejamento estratégico

Árvore dos sonhos – ‘NOVO’

Muitas vezes trabalhamos juntos há anos e não conhecemos os planos, sonhos e aspirações uns dos outros. Muitas vezes, ainda, podemos colaborar para a realização do sonho de um colega, mas não o fazemos por falta de conhecimento do que ele planeja.

Para facilitar esta tarefa, estimular nossas pessoas a se conhecerem mais profundamente e, quem sabe, auxiliar o outro na realização dos seus sonhos, divulgamos internamente a ideia da nossa equipe que atua na unidade Molas Fama de Apucarana/PR: a criação de uma ‘Árvore dos sonhos’.

Nesta unidade, a Gerente montou em uma das paredes do restaurante uma árvore na qual os colaboradores, que se sentirem confortáveis, podem colar seus sonhos e os desejos que gostariam de realizar durante o ano. Uma forma de tornar os planos dos



colaboradores visíveis e conhecidos pelos demais e estimular aquele que sonha a realizá-lo, uma vez que estando em contato com ele todos os dias – ali escrito – ele não corre o risco de perdê-lo de vista ou deixá-lo ser esquecido na correria do dia a dia. Escrever é o primeiro passo na materialização do sonho.

Sugiro manter essas 3 práticas, mesmo que do ano de 2018.

Programa Portas Abertas – ‘NOVO’

Acreditamos na transformação da sociedade por meio da transformação do ambiente profissional em um excelente lugar para se trabalhar.

Há mais de 10 anos a Apetit participa das premiações do ‘*Great Place to Work*’. A empresa se empenha todos os dias em disseminar a cultura GPTW, que visa melhorar a sociedade como um todo, a partir da oferta de locais agradáveis, seguros e respeitosos para se trabalhar e a partir do investimento em cuidado e desenvolvimento das pessoas que fazem parte das corporações.

Além de aplicar os apontamentos da filosofia GPTW dentro de nossa empresa, abrimos nossas portas para que outras organizações conheçam as práticas, valores e ações que nos levaram a ser considerada uma das melhores empresas para trabalhar no Paraná e no Brasil, por meio do programa Portas Abertas.

Neste programa recebemos empresas e seus profissionais em um momento de integração no qual são mostradas as possibilidades reais de se fazer parte do *hall* das melhores empresas para se trabalhar com atitudes simples e que vão muito além do investimento de recursos financeiros.

As empresas interessadas entram em contato conosco, agendam uma visita e são recebidas com todo carinho e respeito. As reuniões acontecem em nossa matriz, situada em Londrina, sempre num clima tranquilo, leve e com o objetivo de deixar nossos visitantes o mais à vontade possível para fazer perguntas e trocar experiências e vivências nas mais diversas áreas. No último ano recebemos profissionais de 6 organizações diferentes. Além de incentivar outras empresas a participarem da certificação, estamos incentivando o cuidado com as pessoas, não só as de dentro da empresa, mas da sociedade, por meio da disseminação das práticas destinadas a este propósito.



Seguindo nesta mesma linha de disseminação da cultura GPTW, também nos propomos a participar de reuniões e eventos realizados por associações como Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Associação Comercial e Industrial de Londrina (ACIL), Associação Comercial e Empresarial de Maringá (ACIM), entre outras. Nosso objetivo nestes eventos é falar sobre a importância do cuidado com as pessoas a fim de motivar o empresariado - e outros ouvintes - a fazer a diferença na vida daqueles que os rodeiam.

Cuidar de pessoas e oferecer a elas bem-estar fazem parte dos nossos valores. Por meio da troca de experiência com outras empresas conseguimos expandir nosso sentimento de cuidado e gratidão por aqueles que se esforçam todos os dias para construir uma organização melhor para além dos nossos muros.

Nós disseminamos a cultura do cuidar e do estar presente, mesmo que a empresa seja pulverizada com colaboradores em diversos estados. Pela integração com outras organizações, mostramos a elas que não há desculpas para não crescer, inovar e cuidar daqueles que derramam seu suor por nós diariamente. Incentivar o bem nos leva além.

Plano de Cargos e Salários

Incentivamos os nossos colaboradores, por meio dos nossos valores, a serem sempre transparentes. Por conta disso, em nosso ambiente corporativo existe uma confiança mútua, na qual nossa equipe se sente confortável em dizer o que pensa e o que precisa e nós em darmos um retorno ou realizarmos um plano de ação para que nossa organização seja cada vez mais acolhedora para nossos integrantes.

Nas pesquisas realizadas internamente por meio da GPTW, foi constatado a necessidade de aprimorarmos o nosso Plano de Cargos e Salários para a área administrativa, de forma que ficasse mais fácil para as lideranças e colaboradores compreenderem como e em quais situações nossa equipe pode crescer internamente.

Pensando nisso, reestruturamos o nosso programa de Cargos e Salários e desenvolvemos uma nova metodologia para que essa ação fosse realizada na íntegra, agindo de maneira justa e sem distinção por gênero, raça, orientação sexual ou qualquer outra característica.

O Plano de Cargos e Salários da Apetit separa os níveis administrativos de contratação em I, II e III para cada cargo, padronizando o valor salarial para cada um deles. O que faz o colaborador passar de um nível para o outro é o seu conhecimento ou experiência na



área contratada, o tempo de atuação no mesmo, melhorias em seu desempenho e desenvolvimento profissional e suas capacitações profissionais adquiridas ao longo do tempo.

A partir do momento em que esse programa foi estruturado, a área de Rotinas Trabalhistas informou às lideranças para que nossa equipe interna tivesse o conhecimento da nova prática adotada.

Para os colaboradores dos restaurantes, mantivemos os salários previstos em convenção com os sindicatos locais, agindo também de maneira transparente e justa com aqueles que movem o nosso negócio.

Análise de métricas em inovação - 'NOVO'

Estamos sempre em busca de novas metodologias para a companhia, de maneira a atuar com sustentabilidade, inovação e cuidado com as pessoas. Nos últimos 5 anos, desenvolvemos um modelo de análise frente aos negócios que busca dentro e fora da companhia oportunidades de melhorias em nossos processos trazendo qualidade de vida no ambiente de trabalho e credibilidade à marca. Tudo isso atrelado ao planejamento estratégico que busca gerar uma escala do potencial logístico e solucionar as questões inerentes ao consumo de produtos perecíveis.

Mensalmente, os resultados desses estudos são acompanhados pelo nível executivo da Apetit que analisam as melhorias trazidas no ambiente de trabalho, o reflexo das ações no cotidiano de nossos profissionais e clientes usuários, o retorno sobre investimento em P&D, desempenho de novos produtos no mercado e BSC (Balanced Scorecard) que engloba todas as operações do grupo e satisfação do cliente.

Além disso, todas as ideias que chegam até a área de Gestão de Projetos passam por análise de viabilidade com estudo de mercado e projeção de cenário antes de seguirem para desenvolvimento. (ver item 'Escutar – Gestão de Projetos')

Outras metodologias utilizadas periodicamente para medir as ações geradas por meio dessas análises são o retorno de payback, ROI (Return Over Investment), pesquisa de satisfação com o usuário, tempo médio de entrega e quantidade de inovação produzida por área. Além disso, há diversos indicadores qualitativos que mensuram a eficiência dos projetos aplicados e como eles estão beneficiando a companhia e as pessoas que a compõem.



Indústria de massas frescas e formulados 'NOVO'

Sempre buscando inovação em seus processos e melhoria das condições de trabalho dos colaboradores, a Apetit desenvolve as melhores soluções em *food service*. No último ano ampliamos o nosso negócio com a inauguração das indústrias de massas frescas e formulados. Este novo ramo de produção trouxe maior autonomia, aumentou a variedade de nossos cardápios e trouxe um ganho significativo para o ambiente de trabalho e qualidade de vida dos colaboradores da operação, visto que, a partir de então, tiveram seu tempo de trabalho otimizado, mantendo a qualidade e valor nutricional em suas alimentações.

Os produtos são planejados para trazer versatilidade na rotina dos restaurantes com alternativas práticas e saborosas para pratos doces e salgados. Uma vez que a Apetit estrutura a sua cadeia de abastecimento para garantir a entrega de itens personalizados e que se adequam às necessidades da empresa, ganhamos em eficiência operacional e não somos abalados por fatores externos já que o planejamento a curto, médio e longo prazo visa a estabilidade organizacional.

Além da satisfação e orgulho que traz aos nossos colaboradores em saber que boa parte das sobremesas, bolos, massas e receitas feitas por eles, provêm de um produto totalmente feito por nós, a satisfação global dos clientes também aumentou. Hoje está na casa dos 92%, permitindo maior vitalidade nos contratos e melhor reconhecimento entre empresas do segmento de alimentação corporativa.

SAP - 'NOVO'

Priorizando a inovação e transparência, no último ano iniciamos o processo de implantação do SAP, software de gestão empresarial que é referência no mundo inteiro. Para que isso fosse possível foi preciso criar uma reformulação geral na empresa para nos adaptarmos às melhores práticas de gestão da ferramenta. Como consequência desse processo, todas as áreas passaram a ter ainda mais integração e sinergia. Não somente os departamentos administrativos, mas as equipes operacionais também foram beneficiadas pela mudança. Isso trouxe ganhos em produtividade, rapidez na execução de tarefas e facilidade na identificação de oportunidades de melhoria nos processos.

Temos orgulho em dizer que somos a primeira empresa 100% SAP do segmento no mundo. Além de maior credibilidade no mercado, a inovação otimizou a rotina dos nossos



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

profissionais e deixou os fluxos de ações mais rápidos e transparentes. Isso porque foram criados módulos específicos para nossa área de atuação, permitindo que a Apetit obtivesse mais controle sob tudo aquilo que é desenvolvido na organização com índices precisos que trazem mais segurança na tomada de decisões.

Por ser uma tecnologia com validação internacional, a implantação do SAP aos processos da Apetit veio para otimizar tudo aquilo que já vinha sendo realizado ao longo dos anos. Somos pioneira dentro do setor de alimentação coletiva no uso do ERP (Enterprise Resources Planning) dentro das operações. Usualmente as empresas adotam o software somente nas áreas administrativas, mas resolvemos inovar ao incluir os processos operacionais neste projeto para possibilitar o controle integral da nossa cadeia de valor do campo até a mesa.

O software é intuitivo e possui padronização no sistema o que facilita a utilização de todas as áreas da empresa e uma maior adaptabilidade dos profissionais ligados ao segmento de refeições coletivas, trazendo maior satisfação na realização de seus trabalhos.

Inteligência de mercado 'NOVO'

No último ano a Apetit reformulou o sistema de prospecção comercial com a implantação da área de Inteligência de Mercado e a utilização de softwares de controle de dados. Essas mudanças, atreladas à uma equipe comprometida e engajada na superação de suas metas permitiu que a companhia conquistasse um número recorde no fechamento de novos contratos, além de eficiência e rapidez na análise de informações.

Envolvendo as áreas de Marketing, Comercial e Inside Sales, a vinda do Big Data permitiu que a companhia estruturasse oportunidades de negócios a curto, médio e longo prazo com um relacionamento mais assertivo frente aos públicos de interesse e aumentou a sinergia entre as equipes.

Como resultado por ouvir as sugestões das equipes envolvidas e tornar nossos colaboradores os grandes protagonistas da ação, a implantação da estratégia de análise e controle de dados trouxe uma redução de 33% nos custos relacionados à atração de novos clientes e a base de *leads* dobrou em relação ao período anterior. Além disso, 55% de todos os relacionamentos gerados em 2019 tiveram origem interna o que permitiu maior assertividade na abordagem comercial.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

O sistema de prospecção automatizada em função da implantação de softwares de análise e controle de dados permitiu maior sinergia entre os relacionamentos comerciais e as regiões atendidas. Além de intensificação do branding digital graças à uma estratégia de Inbound Marketing, as tecnologias e ações de fortalecimento de marca permitiram que houvesse uma maior penetração no mercado, em especial nos estados de São Paulo, Paraná, Minas Gerais, Santa Catarina e Bahia, regiões estratégicas para a Apetit.

Por fim, os responsáveis por tanto sucesso na implantação e utilização da nova metodologia de trabalho tiveram uma homenagem prestada pela empresa ao final do ano de 2019. No último contrato fechado do ano, as diretorias da companhia fizeram questão de reunir a equipe comercial no momento do anúncio do novo contrato (ver item 'Celebrar – O sino') com os demais colaboradores do administrativo e prestar uma homenagem em agradecimento e celebração das metas atingidas. Enquanto empresa, temos muito orgulho das pessoas que diariamente fazem a diferença em nosso negócio.

Gratidão!

Somos gratos a todos aqueles que constroem a trajetória de sucesso da Apetit junto conosco. Sabemos que sem o comprometimento e a competência de nossas pessoas não seria possível desenvolvermos um trabalho de excelência como o que estamos desenvolvendo durante nossos 30 anos de história. A elas, toda nossa gratidão!

Este material foi escrito com a ajuda de todos que fazem, diariamente, nossa empresa ser reconhecida como uma das melhores para se trabalhar. Para que este trabalho fosse possível, recebemos a colaboração de diversos colaboradores que participaram com seus depoimentos, demonstrando seu orgulho em estar conosco e que a gratidão que temos por eles é recíproca.

Escrevemos este material com muito carinho e emoção, pelas histórias que ele contém e por tudo que as práticas, nele descritas, representam. Ele nos enche de orgulho e materializa a nossa essência: cuidar de pessoas!